

DEPENDENCIA / ENTIDAD
SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES
E
ACCIÓN
Mejora de las áreas de atención al público de la Secretaría de Relaciones Exteriores mediante la estrategia de Usuario Simulado
CONTEXTO (ANTECEDENTES / PROBLEMA)
Posible corrupción, discrecionalidad, favoritismo y deficiente calidad en el servicio proporcionado en las áreas de atención al público.
ACCIONES: TIPO DE ACCIÓN REALIZADA / LÓGICA DE TRABAJO
Visitas de verificación a las 43 Delegaciones, oficinas metropolitanas de enlace y oficina para tramitar el permiso para la constitución de sociedades y/o fideicomisos.
RESULTADOS LOGRADOS CON LA IMPLANTACION DE ACCIONES (CONTEXTUALIZADO)
Se realizaron 391 visitas en 201 oficinas de atención al público de la SRE. Obteniéndose información sobre indicadores de calidad en el servicio, misma que fue turnada a las áreas involucradas para su atención e implementación de mejores prácticas. Entre las cuales se encuentran: Carta de derechos y obligaciones de los usuarios; gafetes de identificación y rediseño del mecanismo de atención de quejas y sugerencias.
Se aplicaron 393 encuestas en las oficinas del área metropolitana en las que se expide el pasaporte y en el área de permisos para la constitución de sociedades, sobre percepción del público usuario respecto a la calidad del servicio prestado.
Se iniciaron investigaciones en cinco delegaciones de la red, sobre posibles casos de corrupción y asociación entre funcionarios públicos y coyotes.
CAMBIO LOGRADO
Se cuenta con una herramienta de evaluación permanente, oportuna y de primera mano sobre la calidad de los servicios que presta la SRE y sobre la percepción de la transparencia en los mismos.
BENEFICIOS: INSTITUCIÓN / SOCIEDAD / USUARIOS ESPECÍFICOS
Asegurar que los servicios que se brinden, serán en un marco de equidad, transparencia y calidad.
Conocer directamente la percepción ciudadana sobre calidad y transparencia de los servicios que proporciona la SRE, así como los requerimientos del público usuario.

Comisión Intersecretarial para la Transparencia y el Combate a la Corrupción en la APF

Brindar un servicio de calidad, transparente y oportuno al usuario.

PROBLEMAS PERSISTENTES

Debido a que la demanda de servicios supera la capacidad de respuesta de las áreas de atención al público, se siguen presentando conductas irregulares tales como la discrecionalidad, preferencia y mala calidad del servicio.

RETOS ACTUALES

Establecer estándares de calidad en el servicio
Mejorar la percepción de los usuarios
Establecer un programa de mejora continua.

ACCIONES PARA PROBLEMAS FUTUROS (POTCC)

Programa de visitas de verificación
Operativos para detectar y erradicar conductas ilícitas
Establecer mecanismos para facilitar el trámite (servicio de fotocopiado y llenado de solicitudes)
Impulsar un programa de asistencia al usuario