

# Resultado de la encuesta de satisfacción del PRIMER trimestre 2014.

Departamento de Calidad

Abril 2014



Niños  
y jóvenes



Adultos  
mayores



Salud  
y adicciones



Educación  
y desarrollo  
comunitario



Donantes  
y prendarias



Discapacidad  
y rehabilitación

¡Si es IAP va en serio!

# Metodología

- Entrevistas vía WEB EVT, periodo del 25 de marzo del 2014 al 2 de abril 2014.
- Muestra 43 IAP Activas
- Las atributos evaluados fueron las siguientes:

ATRIBUTO	ESPECIFICACIONES
Trámites	Requisitos Claros
	Cumplimiento de tiempo de resolución
Personal	Amable
	Enfocado a la Atención
Servicio General JAPDF	Nivel de Servicio
JAP Útil	IAP Funcional
JAP Confiable	Calidad y Transparencia
JAP Equitativa	Incluyente
JAP Promotora	Redes y Alianzas



Niños y jóvenes



Adultos mayores



Salud y adicciones



Educación y desarrollo comunitario



Donantes y emprendarias



Discapacidad y rehabilitación

# Metodología

- Seleccionadas aleatoriamente por tipo de trámite:
  - ✓ Programa de Trabajo y Presupuesto, Reducciones, Reforma Estatutos, Modificación de Presupuesto, Enajenación Inmuebles y Donativos realizados entre el 1º. de abril 2013 y el 18 de marzo de 2014.
  - ✓ Constitución realizadas en el año 2014, sin encuestar.
- La escala utilizada para evaluar fue de 1 a 10, donde 1 fuera muy bajo y 10 muy alto (dependiendo la pregunta).

Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy Alto	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



Niños y jóvenes



Adultos mayores



Salud y adicciones



Educación y desarrollo comunitario



Donantes y prendarias



Discapacidad y rehabilitación

# Muestra de IAP a encuestar

NO. IAP	NOMBRE IAP
0011	INSTITUCION DE ASISTENCIA PRIVADA CASA BETTI
0023	MONTEPIO LUZ SAVIÑON I.A.P.
0034	COLEGIO "JESUS DE URQUIAGA", I.A.P.
0045	FUNDACION RAFAEL DONDE, I.A.P.
0053	JUNIOR LEAGUE OF MEXICO CITY, I.A.P.
0063	NACIONAL MONTE DE PIEDAD, I.A.P.
0065	FUNDACION TAGLE, I.A.P.
0076	ASOCIACION PARA LA DEFENSA DE LA MUJER, I.A.P.
0172	CULTURA Y FRATERNIDAD, I.A.P.
0243	CENTRO DE LA AMISTAD DEL CERRO DEL JUDIO, I.A.P.
0254	HOGAR DE NUESTRA SEÑORA DE LA CONSOLACION PARA NIÑOS INCURABLES, I.A.P.
0304	ASOCIACION DE DAMAS VOLUNTARIAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE PEDIATRIA, I.A.P.
0335	CENTROS DE PREVENCIÓN COMUNITARIA REINTEGRA, I.A.P.
0357	JUVENTUD LUZ Y ESPERANZA, I.A.P.
0369	FUNDACION NUESTROS NIÑOS AHORA, I.A.P.
0377	FUNDACION FAMILIAR INFANTIL, I.A.P.
0386	CASA DE LA AMISTAD PARA NIÑOS CON CANCER, I.A.P.
0390	FUNDACION ESTANCIA SAGRADO CORAZON DE JESUS, I.A.P.
0402	CASA HOGAR DE LAS NIÑAS DE TLAHUAC, I.A.P.
0432	PROMOCION Y ACCION COMUNITARIA, I.A.P.
0447	FUNDACION ABDULIA MONTES DE MOLINA, I.A.P.
0450	ORGANIZACION ORT DE MEXICO, I.A.P.
0480	FUNDACION GIORDANNA NAHOUL, I.A.P.
0511	CARITAS ARQUIDIOCESIS DE MEXICO, I.A.P.
0531	FUNDACION HECTOR VELEZ Y DE LA ROSA, I.A.P.
0541	ESCUELA PARA ENTRENAMIENTO DE PERROS GUIA PARA CIEGOS, I.A.P.
0543	EL ARCA DE MEXICO, I.A.P.
0580	CENTRO DE ESTIMULACION TEMPRANA LA GAVIOTA, I.A.P.
0596	FUNDACION CEFETI, I.A.P.
0606	FUNDACION ANTONIO SAENZ DE MIERA FIEYTAL, I.A.P.
0625	FUNDACION PARA LA DIGNIFICACION DE LA MUJER, I.A.P.
0685	CENTRO DE ATENCION Y DESARROLLO EDUCATIVO DEL NIÑO Y ADOLESCENTE, (CADENA), I.A.P.
0687	PATRONATO FRANCISCO MENDEZ, I.A.P.
0734	ASOCIACION MEXICANA ANNE SULLIVAN, I.A.P.
0765	ANGELITOS DE CRISTAL, I.A.P.
0777	CENTRO COMUNITARIO EL CUERNITO, I.A.P.
0803	FUNDACION MONTE DE PIEDAD, I.A.P.
0804	CAMINOS PALIATIVOS DE LUZ, I.A.P.
0805	FUNDACION MADRE RITA SCARAFILE, I.A.P.
0806	FUNDACION OMA, I.A.P.
0807	CONSTRUYENDO A MEXICO CRECEMOS, I.A.P.
0808	FUNDACION DEL CLUB ROTARIO DE LA CIUDAD DE MEXICO, I.A.P.



ión rollo arío



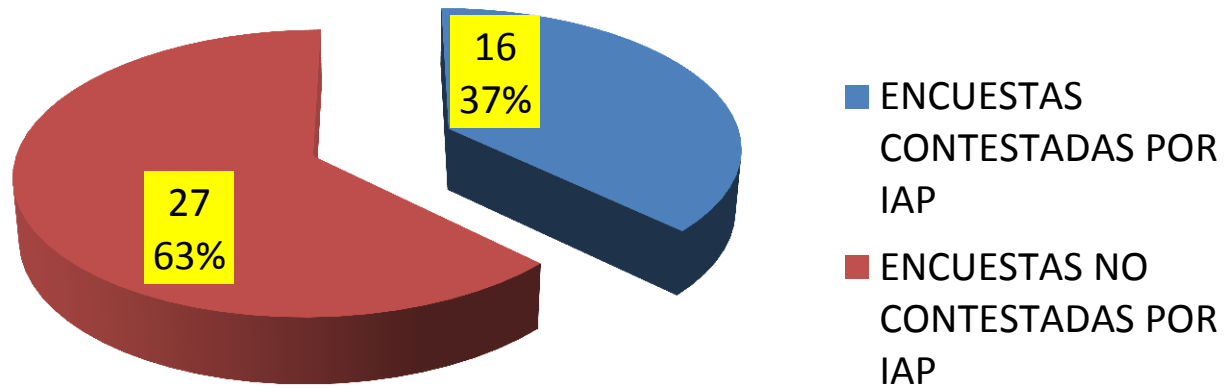
Donantes y preñdarias



Discapacidad y rehabilitación

# Resultados

## ENCUESTAS REALIZADAS



Niños y jóvenes



Adultos mayores



Salud y adicciones



Educación y desarrollo comunitario



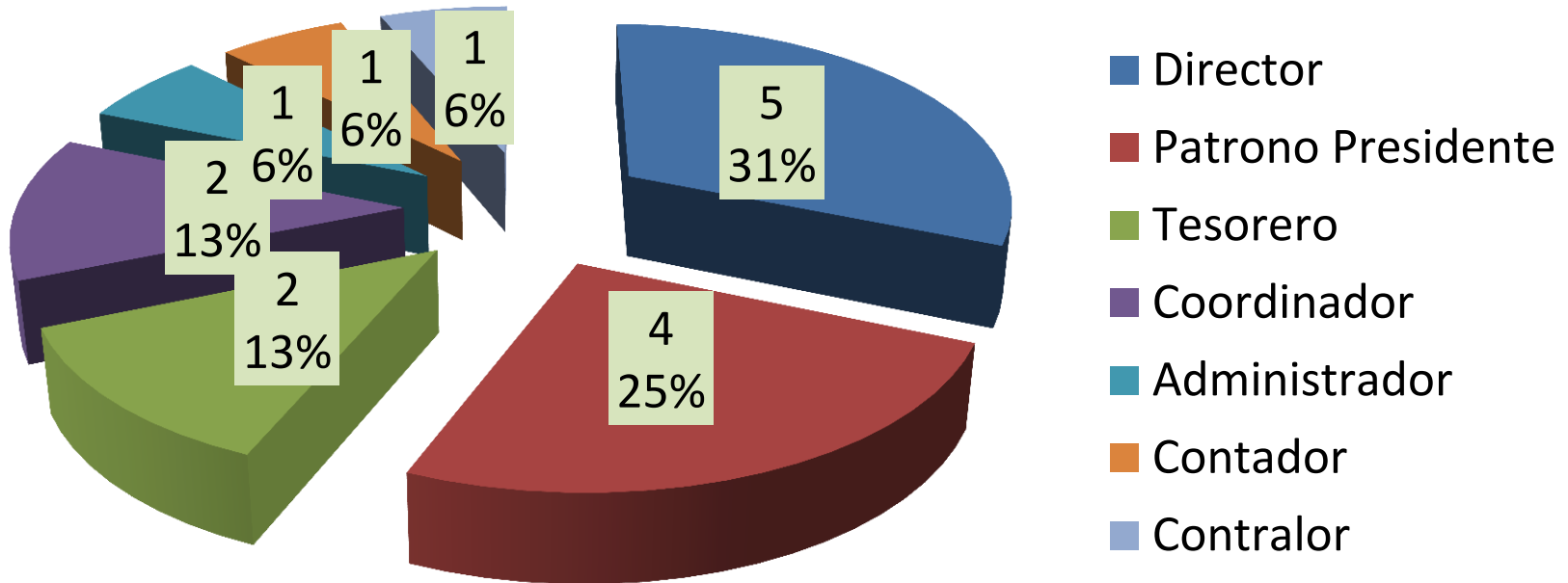
Donantes y preñarias



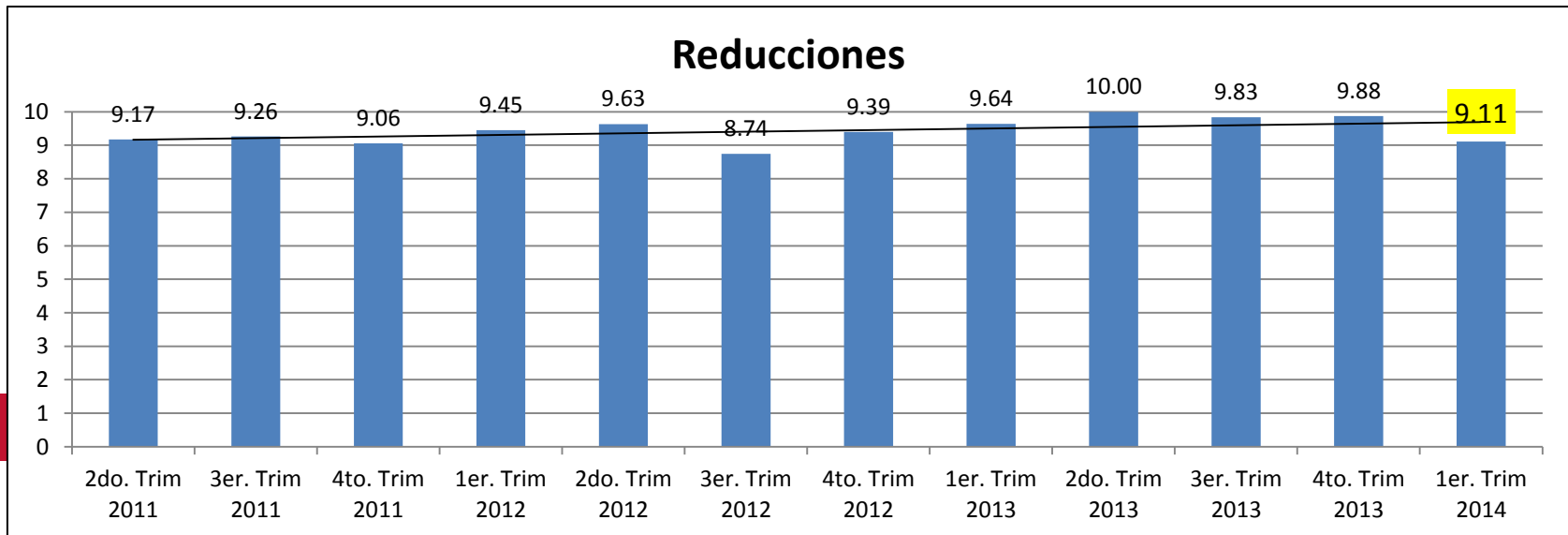
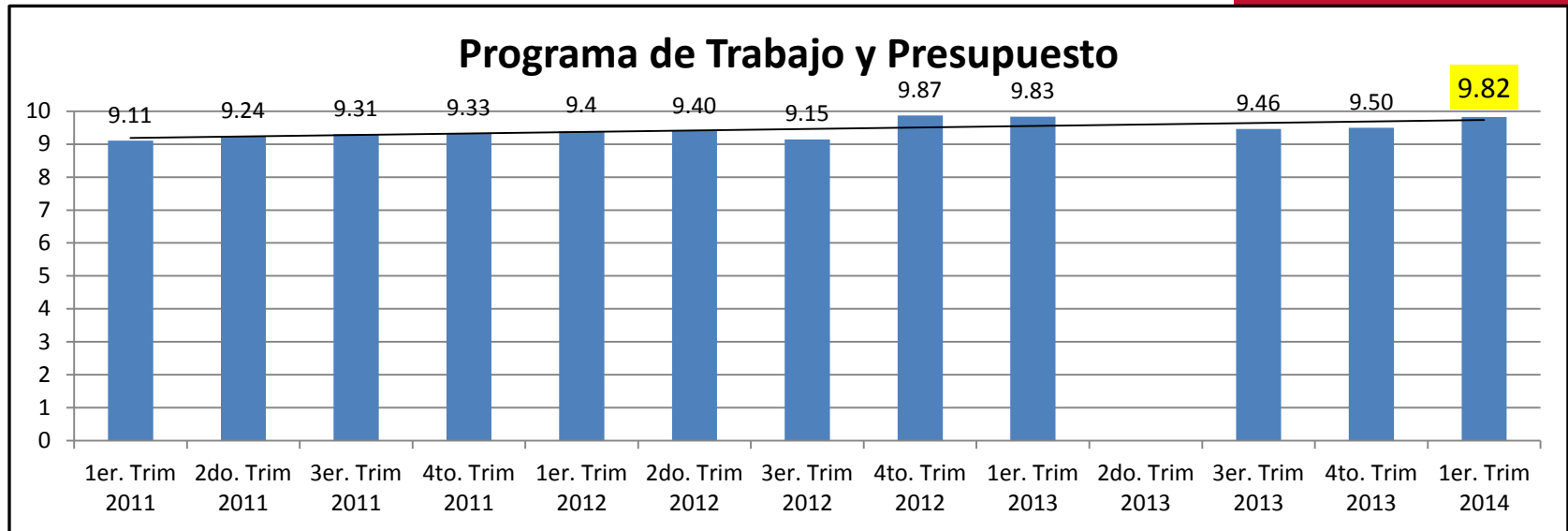
Discapacidad y rehabilitación

# Resultados

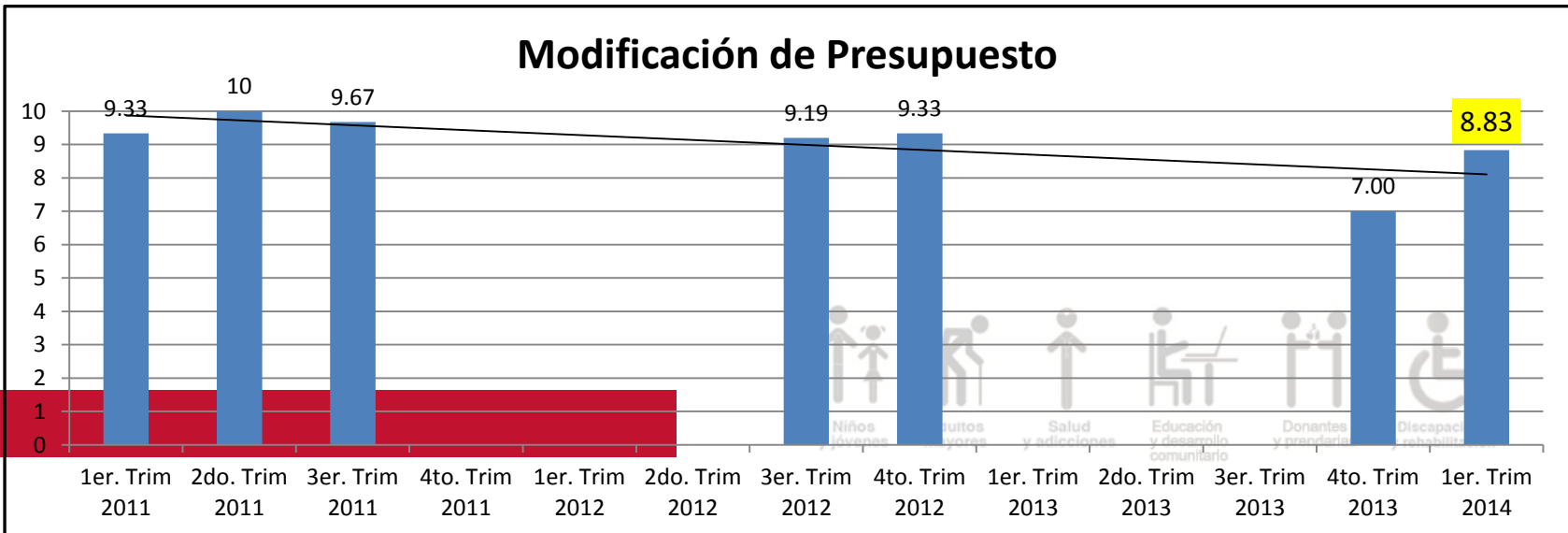
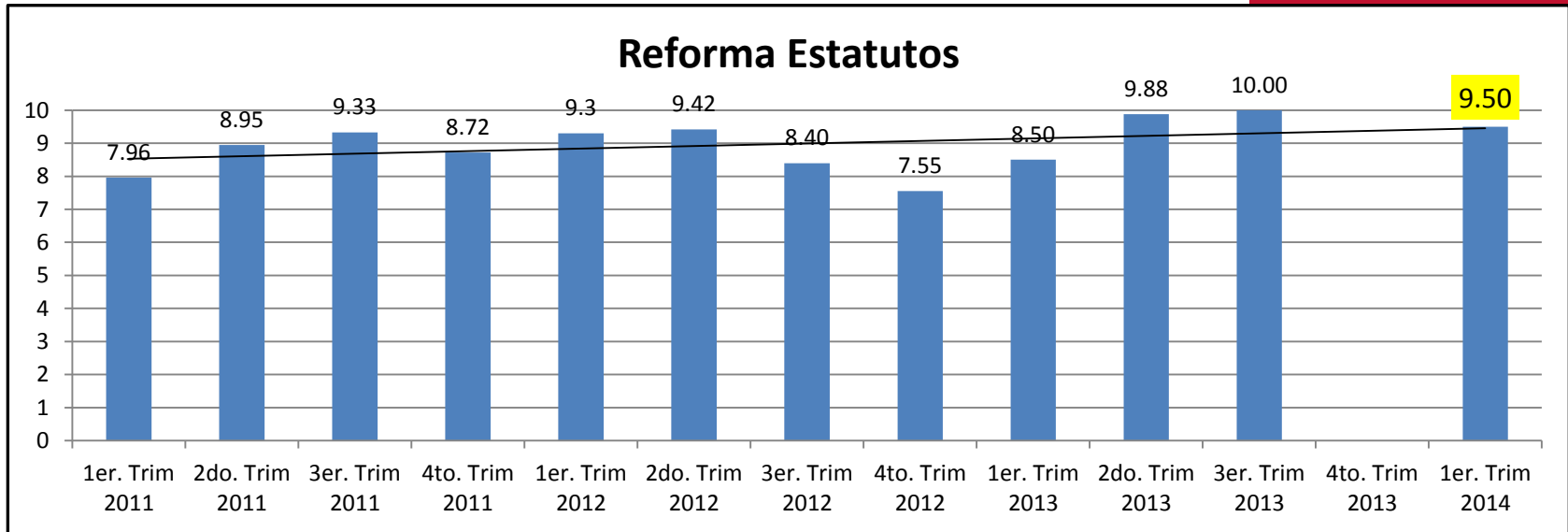
## Puesto de Personal Encuestado



# Historial de Resultados

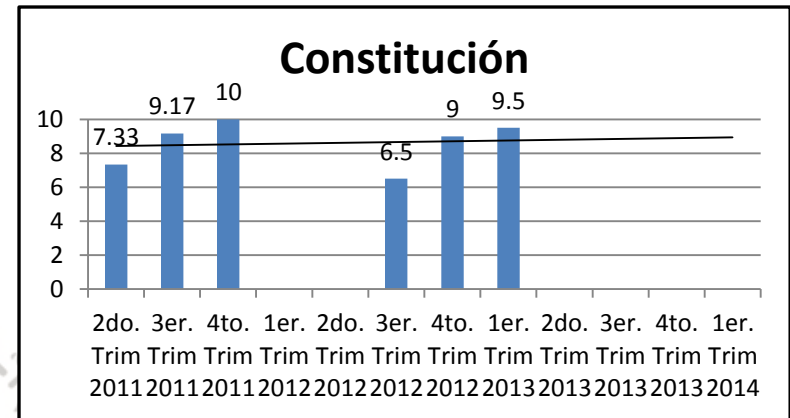
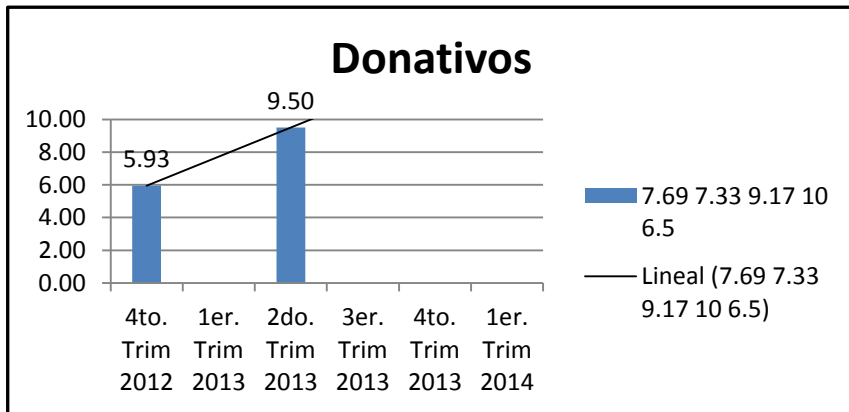
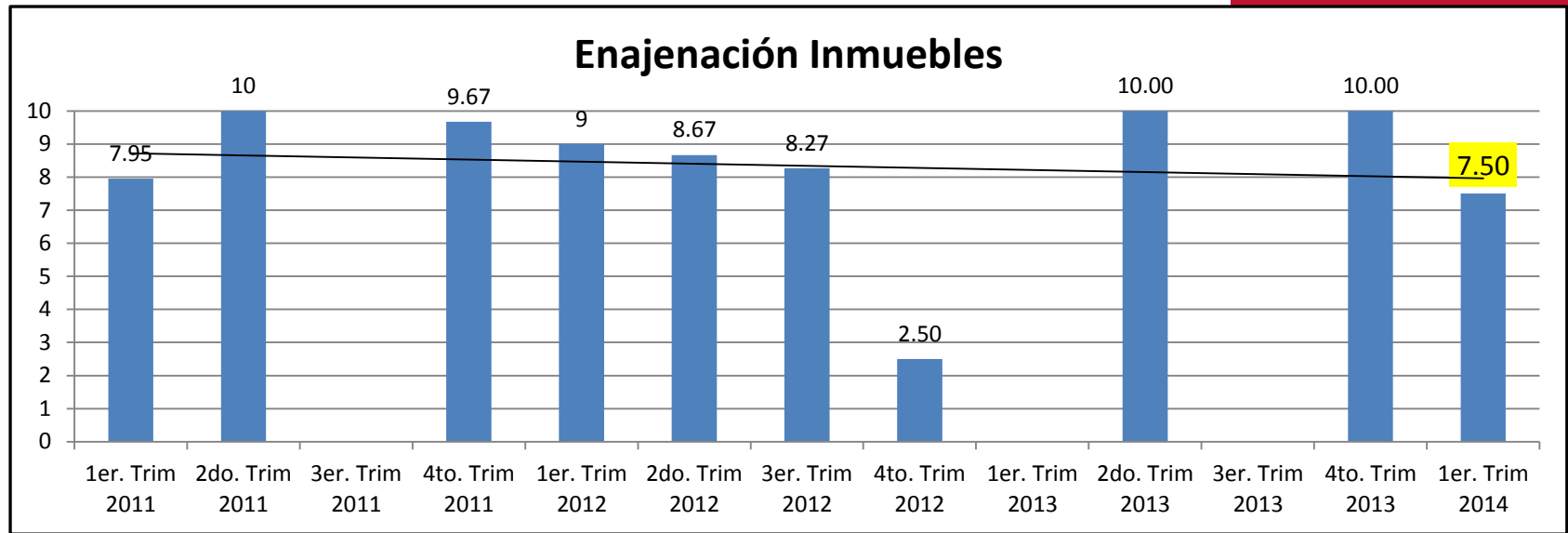


# Historial de Resultados





# Historial de Resultados



Niños y jóvenes

Adultos mayores

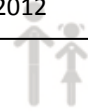
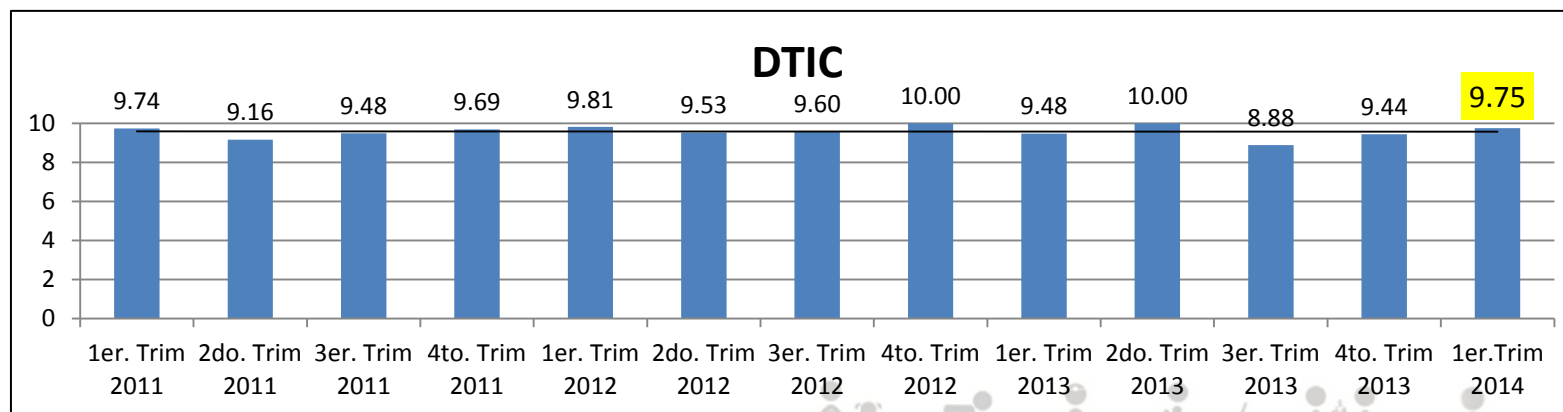
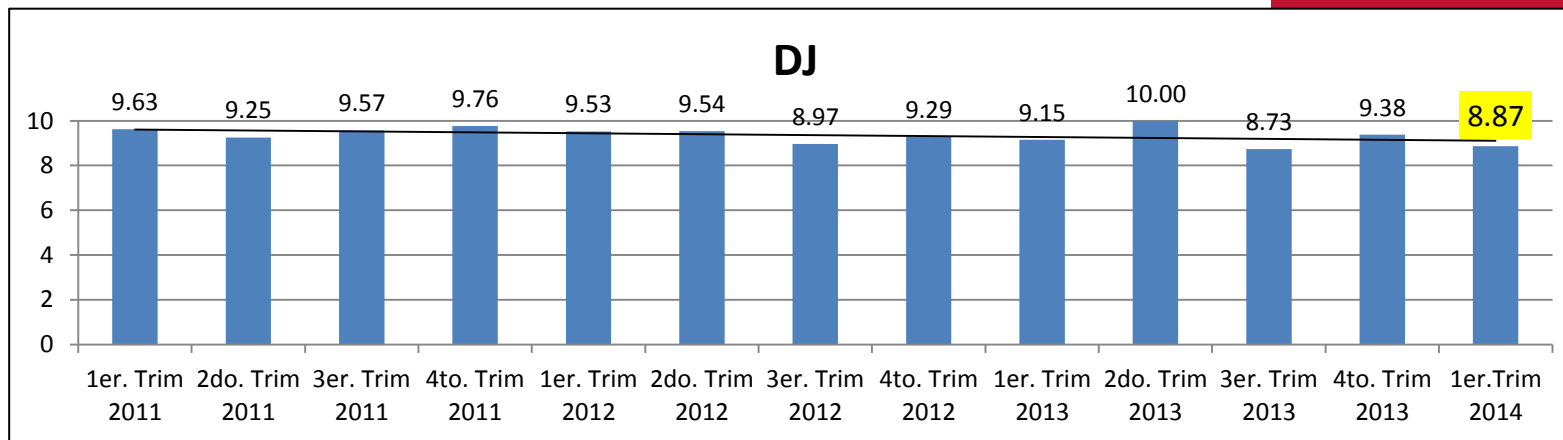
Salud y adicciones

Educación y desarrollo comunitario

Donantes y preñarias

Discapacidad y rehabilitación

# Historial de Resultados



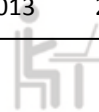
Niños y jóvenes



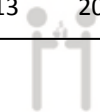
Adultos mayores



Salud y adicciones



Educación y desarrollo comunitario

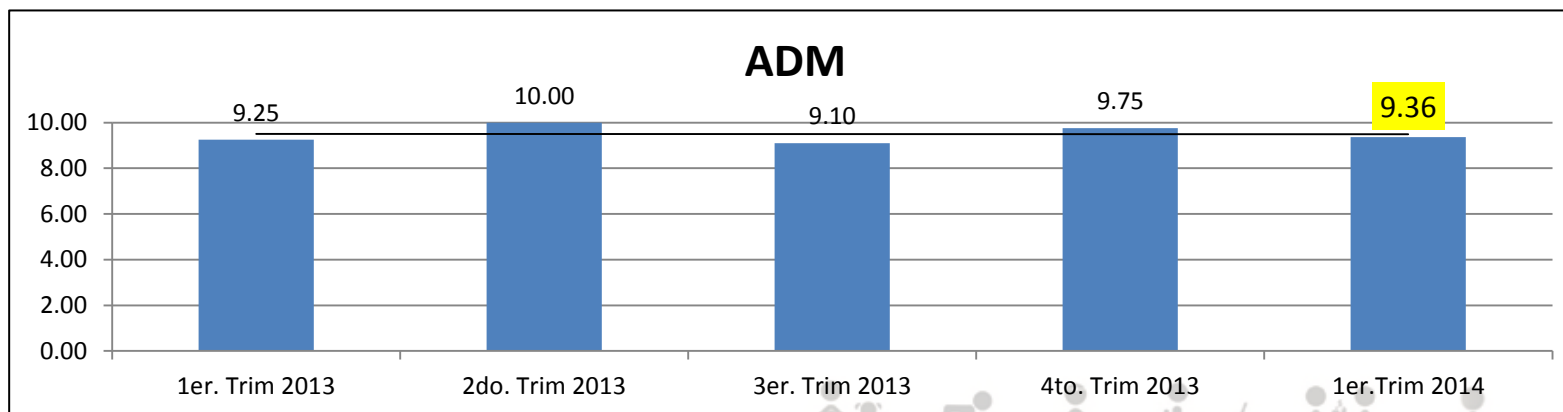
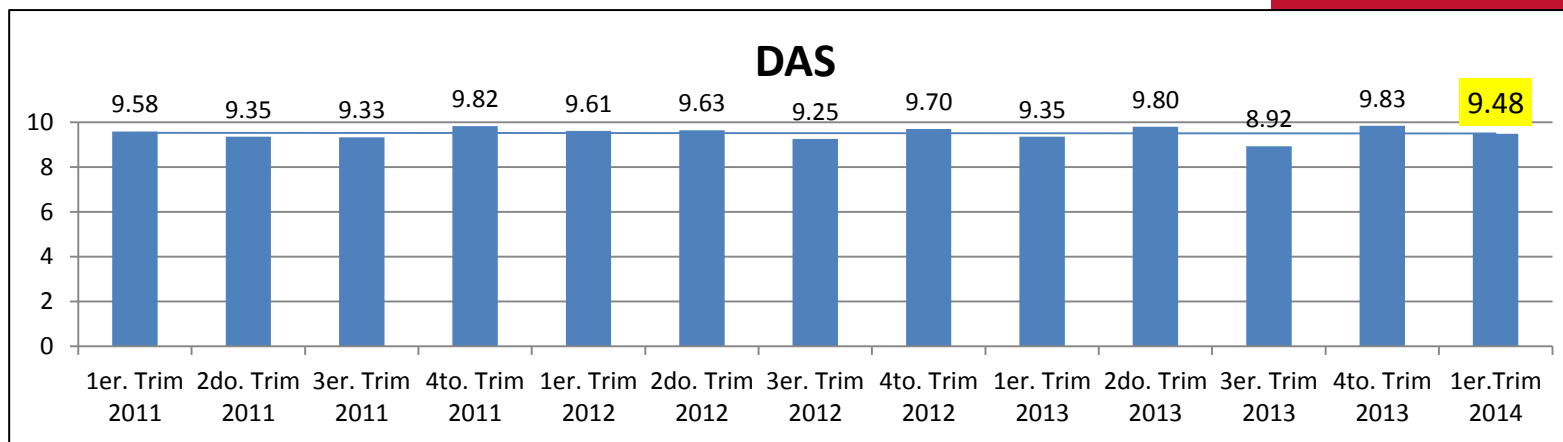


Donantes y prendarias

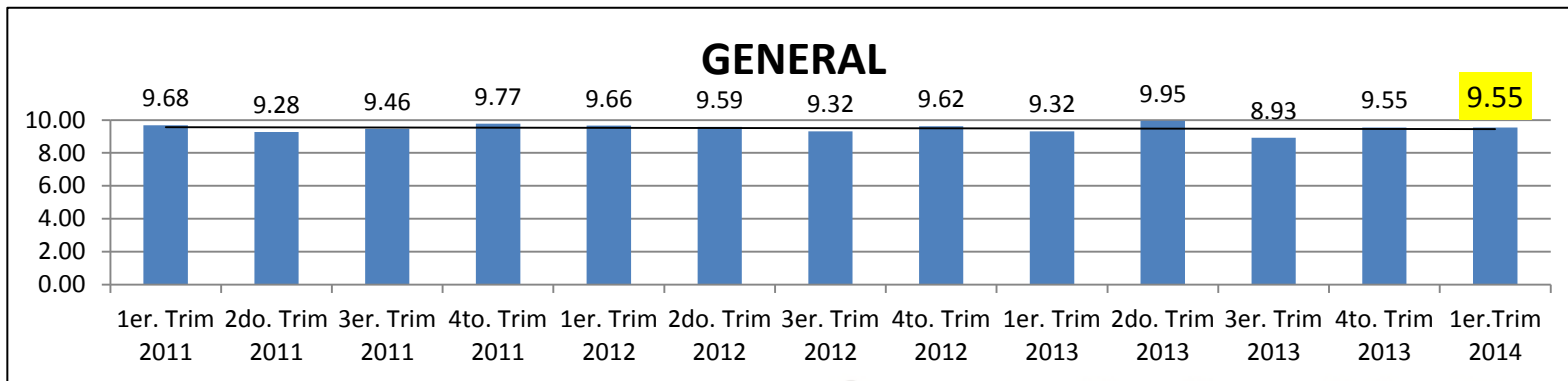
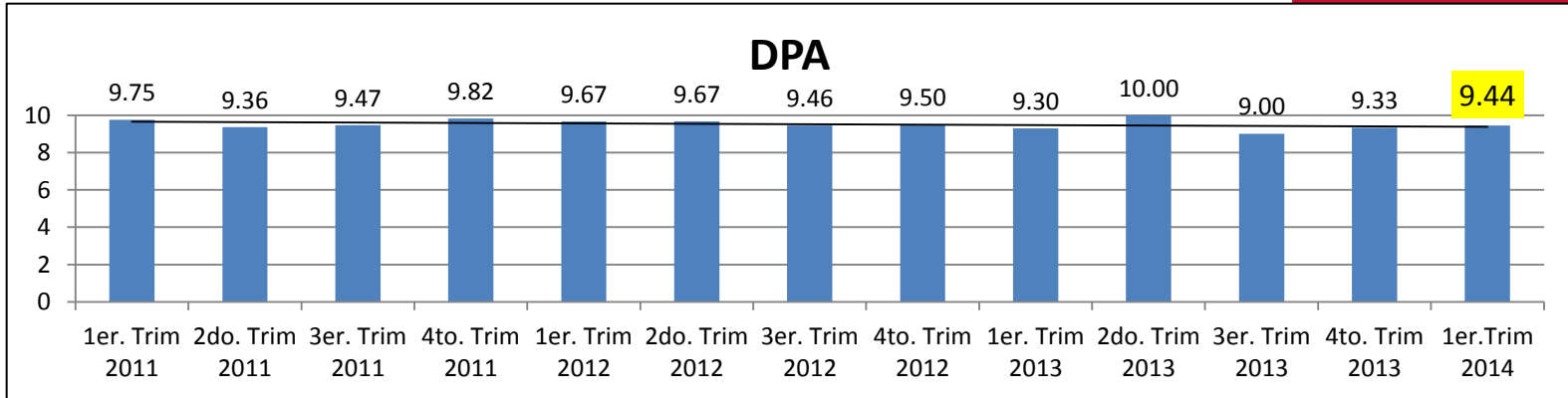


Discapacidad y rehabilitación

# Historial de Resultados



# Historial de Resultados



Niños y jóvenes



Adultos mayores



Salud y adicciones



Educación y desarrollo comunitario



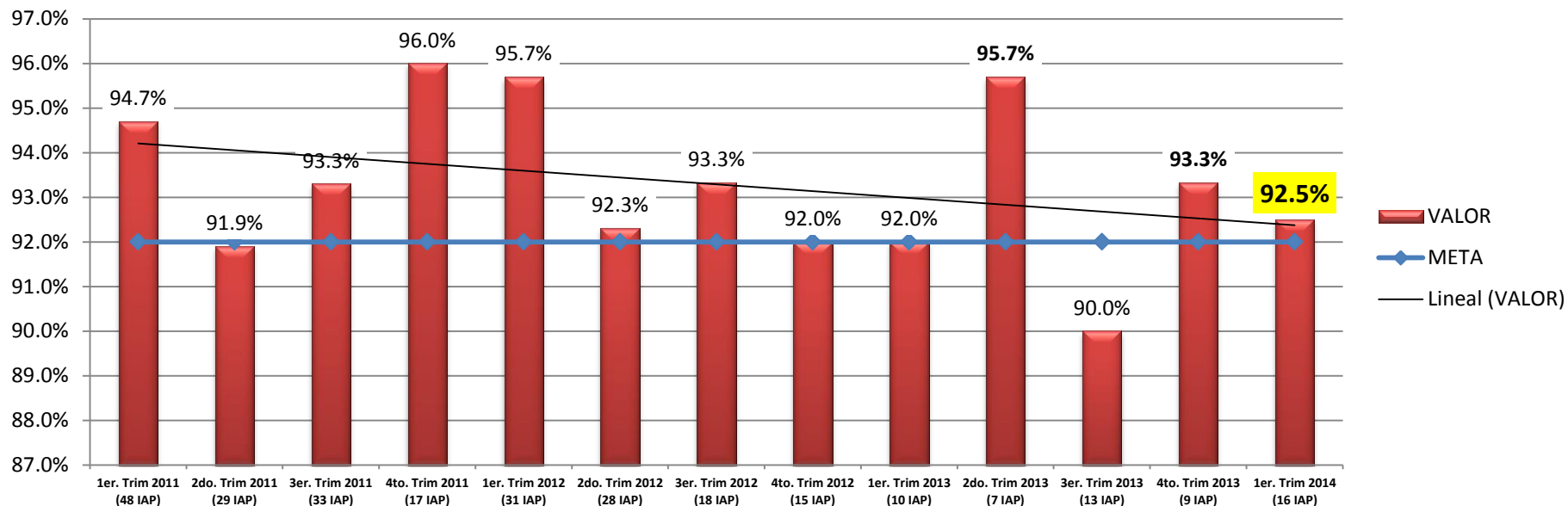
Donantes y prendarias



Discapacidad y rehabilitación

# Historial de Resultados

## Nivel de Servicio de la JAPDF



Encuestas vía telefónica

Encuestas vía WEB

¿Cómo considera el nivel de servicio de la JAPDF en General?



Niños y jóvenes



Adultos mayores



Salud y adicciones



Educación y desarrollo comunitario



Donantes y emprendarias



Discapacidad y rehabilitación

# Historial de Resultados

