

SFP

SECRETARÍA DE
LA FUNCIÓN PÚBLICA



Evaluación de la Gestión Institucional 2014-2015

**INFORME DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA
DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

RAMO 6. HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Diciembre de 2015

SUBSECRETARÍA DE CONTROL Y AUDITORÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Unidad de Control y Evaluación de la Gestión Pública

RESULTADOS MEGI 2014-2015

Derivado de la aplicación del Modelo de Evaluación de la Gestión Institucional 2014-2015, metodología que está integrada por 7 indicadores a cargo de diversas unidades administrativas de la Secretaría de la Función Pública, así como del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos personales, se obtuvieron los resultados 2014-2015, los cuales si bien es cierto en términos generales, son buenos, se detectó que existe un área de oportunidad en el indicador Evaluación Ciudadana de Trámites y Servicios de Alto Impacto, la cual más adelante se detalla, y que deberá ser considerada por la institución evaluada.

Al respecto, y con la finalidad no sólo de brindar información relevante y oportuna relacionada con aspectos de la gestión de las instituciones, sino también presentar de manera ejecutiva elementos que faciliten la toma de decisiones estratégicas en esta materia, a continuación se describen los resultados obtenidos por:

INSTITUCIÓN: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

| Componente | Indicador | Descripción | Resultado | Promedio Ramo | Promedio APF |
|--|---|---|-----------|---------------|--------------|
| Clima y Cultura Organizacional | (1) Clima y Cultura Organizacional | Evalúa el sentir de los servidores públicos de la APF sobre aspectos importantes que influyen en su trabajo. | 83.33 | 84.27 | 81.51 |
| Gestión de los Recursos Humanos | (2) Desempeño Individual | Valora el cumplimiento de las funciones y metas individuales y colectivas de los servidores públicos de carrera, en función de sus capacidades y del perfil determinado para el puesto que ocupan. | No Aplica | 87.96 | 87.09 |
| Gestión de los Recursos Financieros y Materiales | (3) Porcentaje de procedimientos de licitación pública declarados | Permite evaluar la eficacia y eficiencia en los procedimientos de contratación de bienes, arrendamientos, servicios, obras públicas y servicios relacionados con las mismas que las dependencias y entidades realizan y reportan a través de CompraNet. | 100 | 87.31 | 90.66 |
| Transparencia y Rendición de Cuentas | (4) Obligaciones de Transparencia (ODT) | Mide el cumplimiento de las obligaciones de transparencia establecidas en el artículo 7 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. | 91.85 | 89.51 | 90.67 |
| | (5) Respuesta a Solicitudes de Información (RSI) | Verifica la oportunidad, confiabilidad, consistencia y compleción de las respuestas a las solicitudes de información que entregan las instituciones públicas. | 99.65 | 92.94 | 93.97 |
| Cumplimiento de Metas | (6) Índice de Programación y Cumplimiento de Metas de los Programas Presupuestarios | Valora el cumplimiento de las metas y la programación de las mismas, en función de los resultados alcanzados observados en el avance de los indicadores reportados por las dependencias y entidades en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. | 94.43 | 84.24 | 79.37 |

| Componente | Indicador | Descripción | Resultado | Promedio Ramo | Promedio APF |
|---------------------------------|--|---|--------------|---------------|--------------|
| Satisfacción de los Ciudadanos | (7) Evaluación Ciudadana de Trámites y Servicios de Alto Impacto | Calificación que otorgan los ciudadanos con relación a los principales trámites y servicios públicos que ofrece una institución, en términos de información, trato, instalaciones, honestidad y satisfacción. | 70.00 | 77.23 | 79.83 |
| PROMEDIO FINAL 2014-2015 | | | 89.87 | 86.95 | 87.04 |

Considerando los resultados obtenidos por la institución en aquellos indicadores que presentan datos al periodo de análisis, así como también los correspondientes al **Ramo 6** se considera oportuno formular los siguientes:

HALLAZGOS

1. El promedio del Ramo 6, Hacienda y Crédito Público, fue de 86.95 con 29 instituciones evaluadas. Lo anterior la ubica en la posición 11 dentro del Ramo sujeto al presente análisis.
2. Los resultados promedio de Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros fueron 89.87, es decir, 2.92 puntos por encima del promedio del ramo así como 2.83 puntos por encima de los 87.042808821657658 que obtuvieron las instituciones de la APF evaluadas.
3. El indicador Evaluación Ciudadana de Trámites y Servicios de Alto Impacto obtuvo el menor resultado con 70, lo cual representa una clara área de oportunidad en lo que respecta a la información, trato, instalaciones, honestidad y satisfacción que se brinda a la ciudadanía.

ÁREAS DE OPORTUNIDAD

Finalmente, y con la intención de brindar a la institución elementos que faciliten la toma de decisiones estratégicas en materia de gestión institucional, a continuación se someten a consideración las siguientes:

Acerca de la evaluación por parte de los ciudadanos respecto de los trámites y servicios que brinda la institución, se considera conveniente analizar y atender las causas que impactaron directamente en el resultado obtenido, por ejemplo en la información que se proporciona para la realización del trámite o servicio, el trato por parte del servidor público que lo desahoga, las instalaciones, normatividad poco clara o imprecisa, entre otras.