

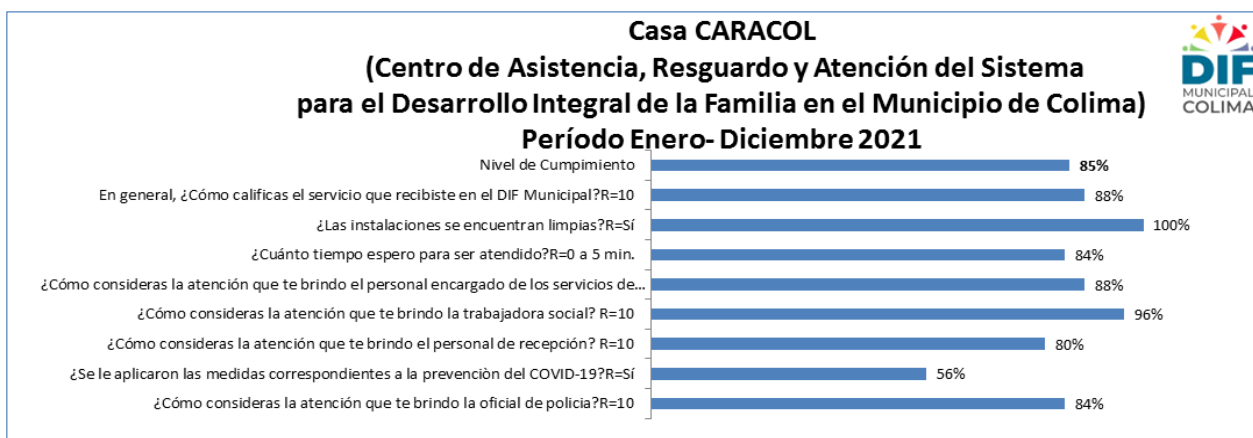
Concentrado General de Satisfacción del Usuario
PERIODO DE EVALUACIÓN: Enero - Diciembre 2021



Casa CARACOL (Centro de Asistencia, Resguardo y Atención del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Municipio de Colima).

PERIODO DE EVALUACIÓN: Enero-Diciembre 2021

Nº	PREGUNTA	OTRO(6)	8	9	10	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
1.-	¿Cómo consideras la atención que te brindó la oficial de policía? 10 es excelente	1	1	2	21	0	84%	
2.-	¿Se le aplicaron las medidas correspondientes a la prevención del COVID-19?	SI	NO	EN OCASIONES		SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
	RESULTADO	14	10	0		1	56%	
3.-	¿Cómo consideras la atención que te brindo el personal de recepción?	OTRO(6)	8	9	10	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
	RESULTADO	1	1	3	20	0	80%	
4.-	¿Cómo consideras la atención que te brindo la trabajadora social?	0	0	1	24	0	96%	
5.-	¿Cómo consideras la atención del personal encargado de los servicios de asistencia y resguardo?	0	0	1	22	2	88%	
6.-	¿Cuánto tiempo espero para ser atendido?	0 A 5 MINUTOS	5 A 10 MINUTOS	10 A 15 MINUTOS		SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
	RESULTADO	21	3	0		1	84%	
7.-	¿Las instalaciones se encuentran limpias?	SI	NO	SIN RESPUESTA		OTRO	CALIFICACIÓN	
	RESULTADO	25	0	0		0	100%	
8.-	¿En general como evalúa su experiencia en Casa CARACOL? Siendo 10 la calificación más alta.	OTRO	8	9	10	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
	RESULTADO	0	0	3	22	0	88%	
Total de evaluaciones aplicadas: 25		Nivel de cumplimiento en el periodo					85%	



Programa PANNAR

PERIODO DE EVALUACIÓN: Enero- Diciembre 2021

Nº	PREGUNTA	SI	NO	EN OCASIONES	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
1.-	¿ La Charla comenzó puntual?	71	5	0	1	92%	
2.-	¿ Se presentó la Promotora?	76	1	0	0	99%	
3.-	¿ Se mencionó el nombre de la charla o el tema a tratar?	77	0	0	0	100%	
4.-	¿ Te parece de utilidad la información contenida en la charla?	77	0	0	0	100%	
5.-	¿ Se utilizó material de apoyo como música, videos, diapositivas, ilustraciones?	70	7	0	0	91%	
6.-	¿ Te gustaría que recibir otra charla?	73	4	0	0	95%	
7.-	En general, ¿Como calificas el servicio que recibiste del DIF Municipal Colima? Siendo 10 la más alta calificación	OTRO(6)	8	9	10	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
	RESULTADO	3	10	28	34	2	44%
Total de evaluaciones aplicadas: 77		Nivel de cumplimiento en el periodo					89%

Programa PANNAR Período Enero-Diciembre 2021

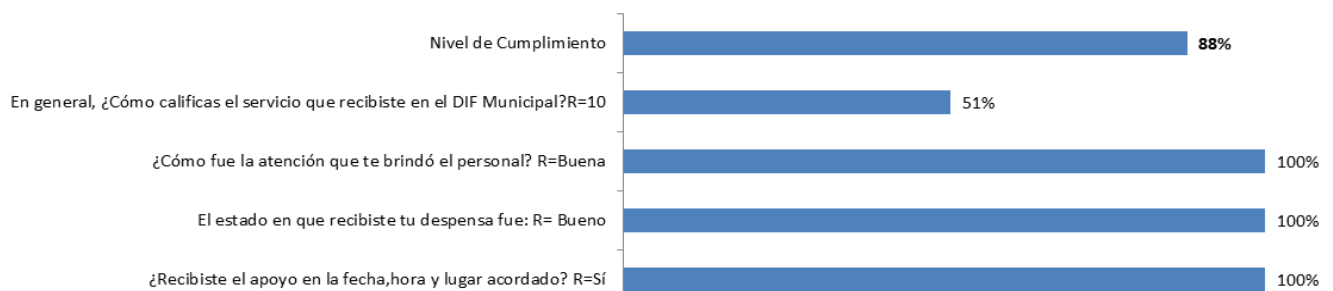


Estímulos de Canasta Básica

PERIODO DE EVALUACIÓN: Enero - Diciembre 2021

Nº	PREGUNTA	SI	NO	NO ACUDÍ A RECIBIR EL APOYO		SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
1.-	¿Recibiste el apoyo en la fecha, hora y lugar acordado?	70	0	0		0	100%
2.-	¿El estado en que recibiste tu despensa fue?	BUENO	REGULAR	MALO		SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
	RESULTADO	70	0	0		0	100%
3.-	¿Cómo fue la atención que te brindó el personal?	BUENA	REGULAR	MALA		SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
	RESULTADO	70	0	0		0	100%
4.-	En general, ¿Cómo calificas el servicio que recibiste en el DIF Municipal Colima? Siendo 10 la más alta calificación	OTRO	8	9	10	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
	RESULTADO	0	4	30	36	0	51%
Total de evaluaciones aplicadas: 70		Nivel de cumplimiento en el periodo					88%

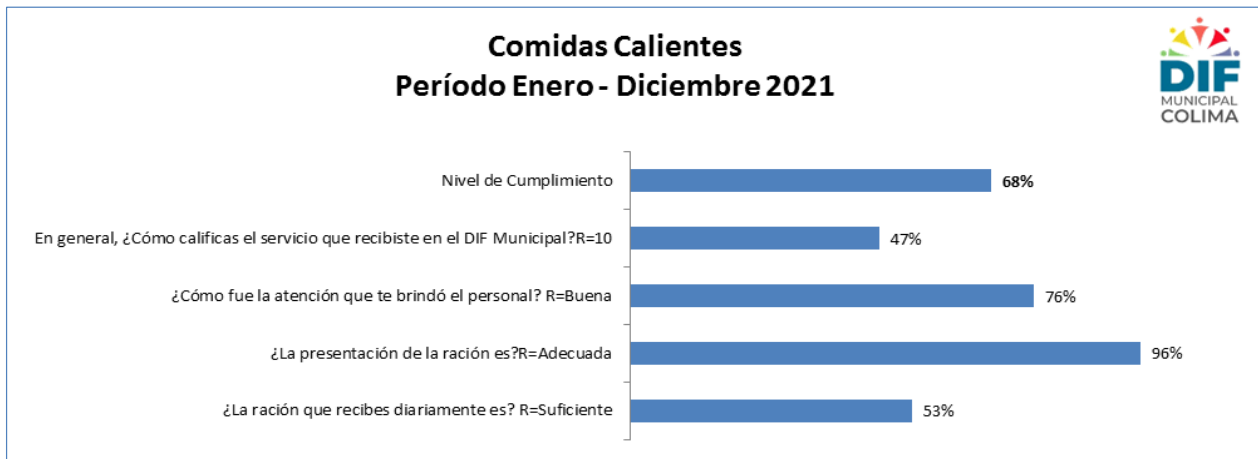
Estímulos de Canasta Básica Período Enero - Diciembre 2021



Comidas Calientes
PERIODO DE EVALUACIÓN: Enero - Diciembre 2021



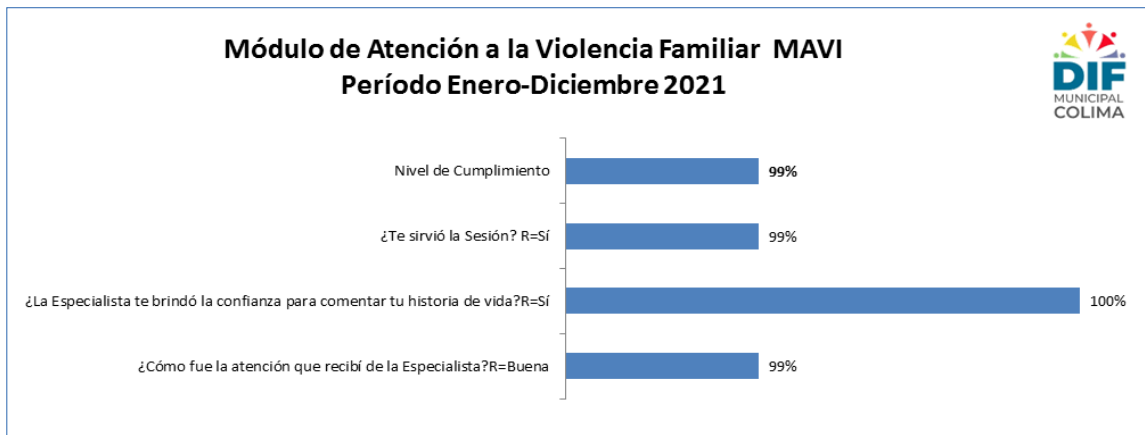
Nº	PREGUNTA	POCA	SUFICIENTE	MUCHA	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
1.-	¿La ración que recibes diariamente es?	3	23	29	0	53%	
2.-	¿La presentación de la ración es?	ADECUADA	BATIDA	SERÍA MEJOR OTRO RECIPIENTE	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
	RESULTADO	53	2	0	0	96%	
3.-	¿Cómo fue la atención que te brindó el personal?	BUENA	REGULAR	MALA	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
	RESULTADO	42	13	0	0	76%	
4.-	En general, ¿Cómo calificas el servicio que recibiste en el DIF Municipal Colima? Siendo 10 la más alta calificación	7	8	9	10	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
	RESULTADO	0	6	23	26	0	47%
Total de evaluaciones aplicadas: 55		Nivel de cumplimiento en el periodo				68%	



Programa de Atención a la Violencia Familiar MAVI

PERIODO DE EVALUACIÓN: Enero - Diciembre 2021

Nº	PREGUNTA	SI	NO	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
1.-	¿La especialista te brindó la confianza para comentar u historia de vida?	134	0	1	100%
2.-	¿Te sirvió la sesión?	133	0	2	99%
3.-	¿ Como fue la atención que recibí de la especialista?	BUENA	MALA	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
	RESULTADO	133	0	2	99%
Total de evaluaciones aplicadas: 135		Nivel de cumplimiento en el periodo			99%

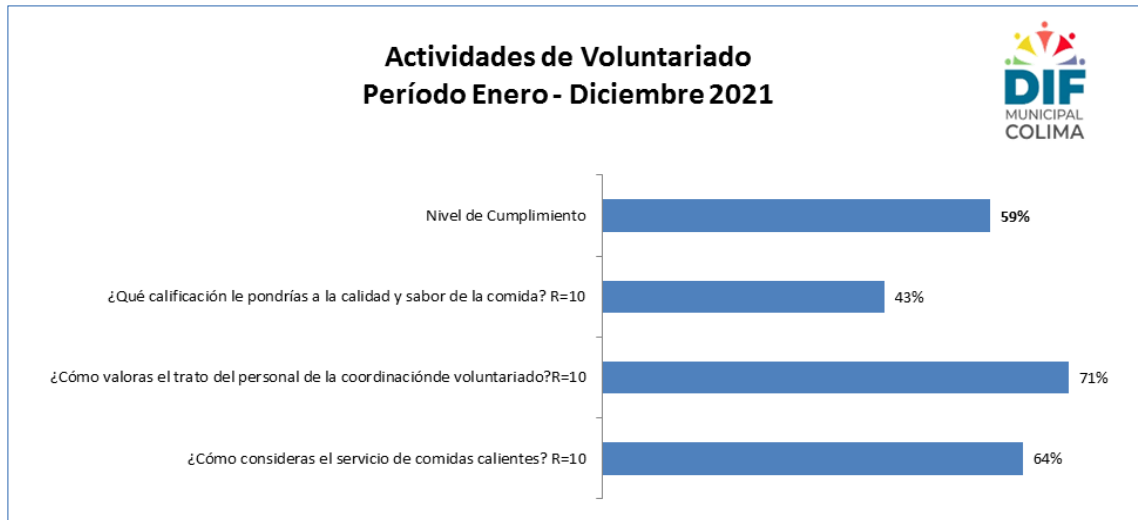


Actividades de Voluntariado

PERIODO DE EVALUACIÓN: Enero - Diciembre 2021



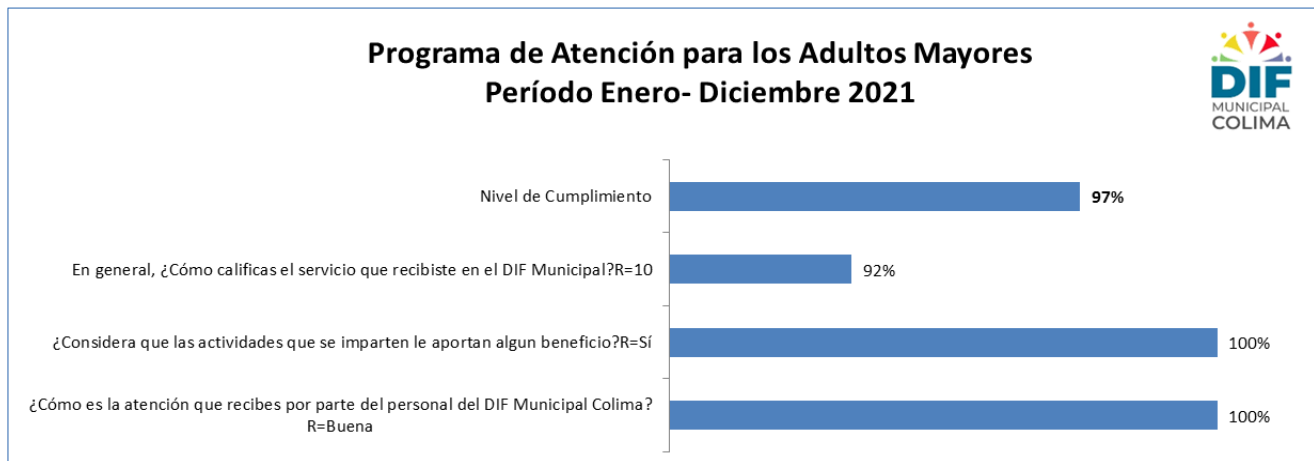
N°	PREGUNTA	8	9	10	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
1.-	¿Cómo consideras el servicio de comida caliente? Siendo 10 la más alta calificación	1	4	9	0	64%	
2.-	¿Cómo valoras el trato del personal de la coordinación de voluntariado?	8	9	10	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
	RESULTADO	3	1	10	0	71%	
4.-	¿Que calificación le pondrías a la calidad y sabor de la comida? Siendo 10 la más alta calificación	7	8	9	10	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
	RESULTADO	0	5	3	6	0	43%
Total de evaluaciones aplicadas: 14		Nivel de cumplimiento en el periodo				59%	



Programa de Atención para los Adultos Mayores

PERIODO DE EVALUACIÓN: Enero - Diciembre 2021

N°	PREGUNTA	BUENA	REGULAR	MALA	CALIFICACIÓN	
1.-	¿Cómo es la atención que recibe por parte del personal del DIF Municipal Colima?	112	0	0	100%	
2.-	¿Considera que las actividades que se imparten le aportan algún beneficio?	SI	NO	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
	RESULTADO	112	N/A	N/A	100%	
3.-	En general, ¿Cómo calificas el servicio que recibiste en el DIF Municipal Colima? Siendo 10 la más alta calificación	SIN RESPUESTA	8	9	10	CALIFICACIÓN
	RESULTADO	1	3	5	103	92%
Total de evaluaciones aplicadas: 112		Nivel de cumplimiento en el periodo			97%	

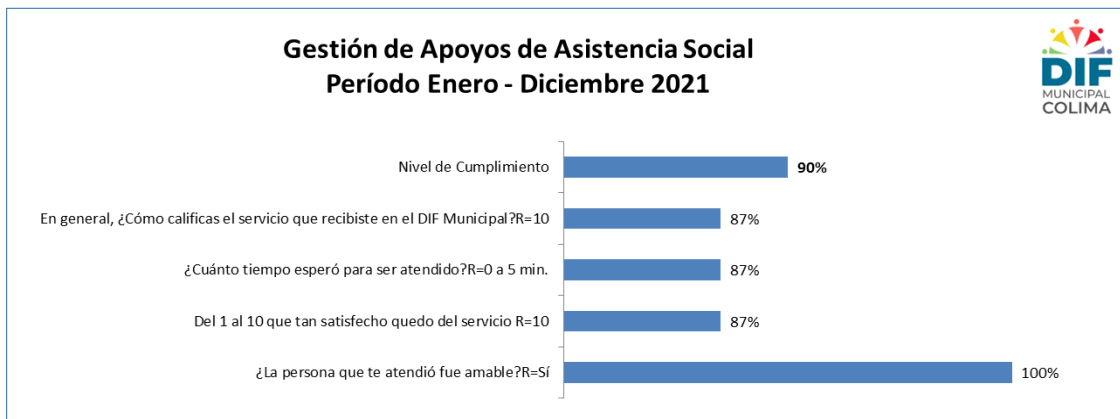


Gestión de Apoyos de Asistencia Social

PERIODO DE EVALUACIÓN: Enero - Diciembre 2021



N°	PREGUNTA	SI	NO	SIN RESPUESTA		CALIFICACIÓN
1.-	¿La persona que lo atendió fue amable?	62	0	0		100%
2.-	¿Del 1 al 10 que tan satisfecho quedo con el servicio?.10 es excelente	8	9	10		SIN RESPUESTA
	RESULTADO	0	8	54		0
3.-	¿Cuánto tiempo espero para ser atendido?	0 A 5 MINUTOS	5 A 10 MINUTOS	10 A 15 MINUTOS		MÁS DE 15 MIN
	RESULTADO	54	7	1		0
4.-	En general, ¿Como calificas el servicio que recibiste en el DIF Municipal Colima? Siendo 10 la más alta calificación	OTRO	8	9	10	SIN RESPUESTA
	RESULTADO	0	0	8	54	0
Total de evaluaciones aplicadas: 62		Nivel de cumplimiento en el periodo				90%



Asistencia Jurídica

PERIODO DE EVALUACIÓN: Enero - Diciembre 2021

N°	PREGUNTA	SI	NO	SIN RESPUESTA		CALIFICACIÓN
1.-	¿ Recibió la asesoría adecuada?	129	0	0		1
2.-	¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido?	0 A 5 MINUTOS	5 A 10 MINUTOS	10 A 15 MINUTOS		MÁS DE 15 MIN
	RESULTADO	38	78	14		0
3.-	¿La información que recibio por parte de los abogados fue clara?	SI	NO			SIN RESPUESTA
	RESULTADO	123	0	0		7
4.-	¿Cómo considera el servicio que le brinda el Departamento Jurídico?	EXCELENTE	BUENO	REGULAR		MALO
	RESULTADO	108	22	0		0
5.-	En general, ¿Como calificas el servicio que recibiste en el DIF Municipal Colima? Siendo 10 la más alta calificación	OTRO	8	9	10	SIN RESPUESTA
	RESULTADO	0	4	38	88	0
Total de evaluaciones aplicadas: 130		Nivel de cumplimiento en el periodo				81%



Servicios Médicos
PERIODO DE EVALUACIÓN: Enero -Diciembre 2021

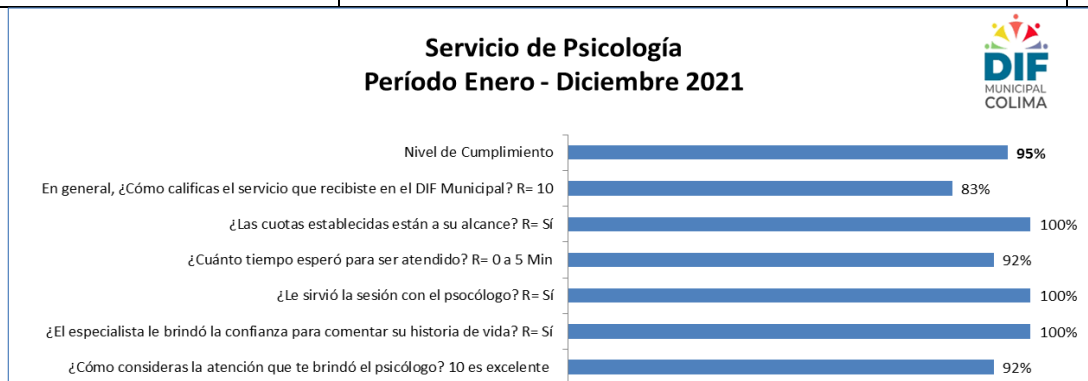


Nº	PREGUNTA	OTRO	8	9	10	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
1.-	¿ como consideras la atención que te brindó el médico? 10 es excelente	0	2	9	97	0	90%
2.-	¿Cómo consideras la atención que te brindó la asistente del médico?	0	0	0	104	4	96%
3.-	¿Las cuotas establecidas en el consultorio están a tu alcance?	SI	NO	SIN RESPUESTA		OTRO	CALIFICACIÓN
	RESULTADO	67	0	11		30	62%
4.-	¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido?	0 A 5 MINUTOS	5 A 10 MINUTOS	10 A 15 MINUTOS		SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
	RESULTADO	67	33	2		6	62%
5.-	¿El consultorio se encuentra limpio?	SI	NO	SIN RESPUESTA		OTRO	CALIFICACIÓN
	RESULTADO	107	0	1		0	99%
6.-	¿En general como evalúa su experiencia en el DIF? Siendo 10 la calificación más alta.	OTRO	8	9	10	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
	RESULTADO	0	2	7	98	1	91%
Total de evaluaciones aplicadas: 108		Nivel de cumplimiento en el periodo					83%

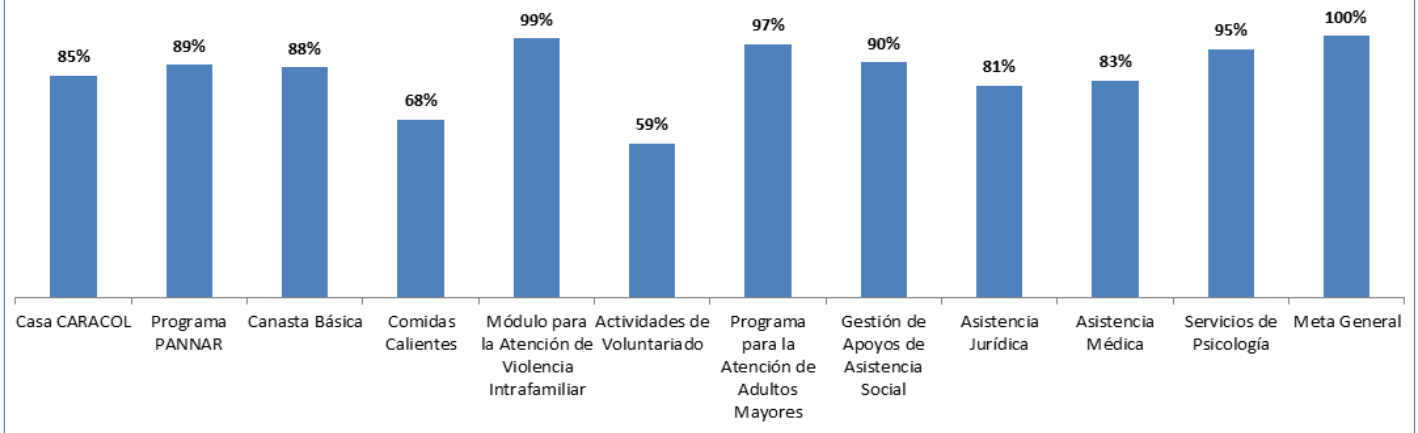


Servicios de Psicología
PERIODO DE EVALUACIÓN: Enero - Diciembre 2021

Nº	PREGUNTA	OTRO	8	9	10	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
1.-	¿ como consideras la atención que te brindó el psicólogo? 10 es excelente	0	0	2	22	0	92%
2.-	¿El especialista le brindó la confianza para comentar su historia de vida?	SI	NO	SIN RESPUESTA		OTRO	CALIFICACIÓN
	RESULTADO	24	0	0		0	100%
3.-	¿Le sirvió la sesión con el psicólogo?	SI	NO	SIN RESPUESTA		OTRO	CALIFICACIÓN
	RESULTADO	24	0	0		0	100%
4.-	¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido?	0 A 5 MINUTOS	5 A 10 MINUTOS	10 A 15 MINUTOS		SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
	RESULTADO	22	2	0		0	92%
5.-	¿Las cuotas establecidas están a su alcance?	SI	NO	SIN RESPUESTA		OTRO	CALIFICACIÓN
	RESULTADO	24	0	0		0	100%
6.-	¿En general como evalua su experiencia en el DIF? Siendo 10 la calificación mas alta.	OTRO	8	9	10	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
	RESULTADO	0	0	4	20	0	83%
Total de evaluaciones aplicadas: 24		Nivel de cumplimiento en el periodo					95%



Concentrado General de la Evaluación de la Satisfacción de Usuarios Período Enero - Diciembre 2021



Mtra. Himelda Meraz Sánchez
Directora General del Sistema DIF Municipal de Colima

Fecha de actualización: 28 de Enero de 2022.