

## Concentrado General de Satisfacción del Usuario

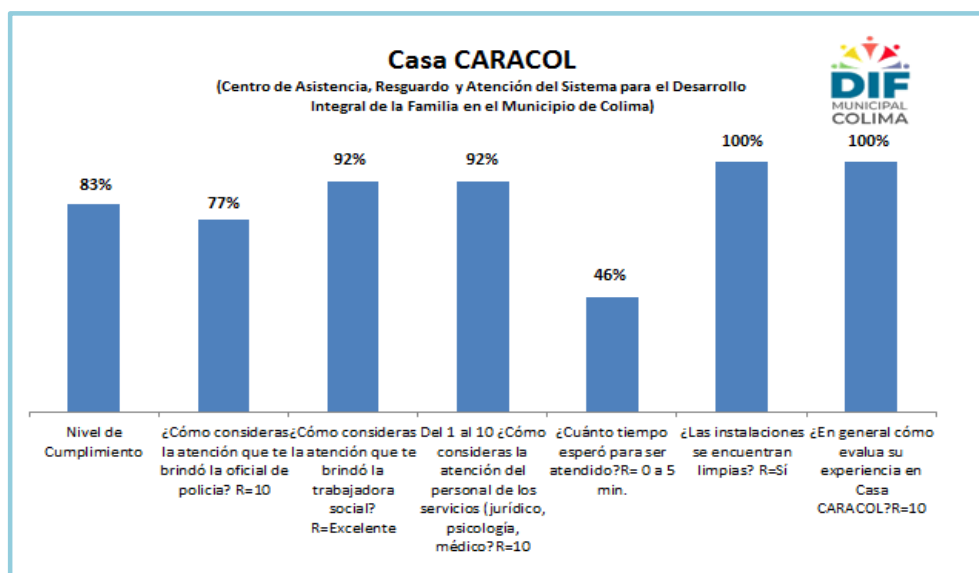
PERIODO DE EVALUACIÓN: Enero - Diciembre 2023



### Casa CARACOL

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

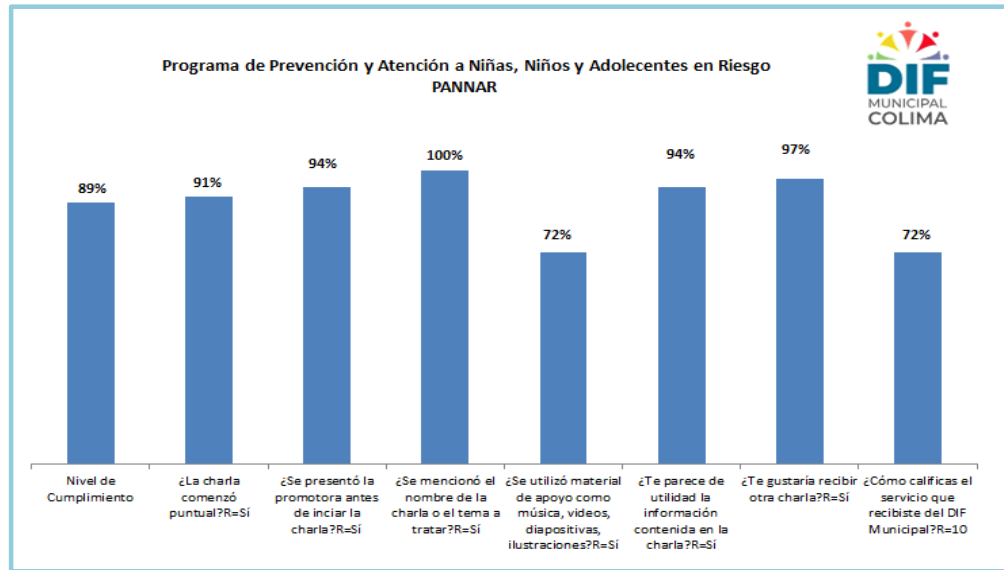
Nº	PREGUNTA	OTRO(6)	8	9	10	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
1.-	¿Cómo consideras la atención que te brindó la oficial de policía? 10 es excelente	0	1	2	10	0	77%	
2.-	¿Cómo consideras la atención que te brindó la trabajadora social?	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
	<b>RESULTADO</b>	12	1	0	0	0	92%	
3.-	Del 1 al 10 ¿Cómo consideras la atención del personal de los servicios (jurídico, psicología, médico)? 10 es excelente	8	9	10		SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
	<b>RESULTADO</b>	0	0	12		1	92%	
4.-	¿Cuánto tiempo espero para ser atendido?	0 A 5 MINUTOS	5 A 10 MINUTOS	10 A 15 MINUTOS		SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
	<b>RESULTADO</b>	6	4	3		0	46%	
7.-	¿Las instalaciones se encuentran limpias?	SI	NO	SIN RESPUESTA		OTRO	CALIFICACIÓN	
	<b>RESULTADO</b>	13	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	
	<b>RESULTADO</b>	0	0	0	13	0	100%	
<b>Total de evaluaciones aplicadas: 13</b>		<b>Nivel de cumplimiento en el periodo</b>					<b>83%</b>	



### Programa de Prevención y Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Riesgo PANNAR

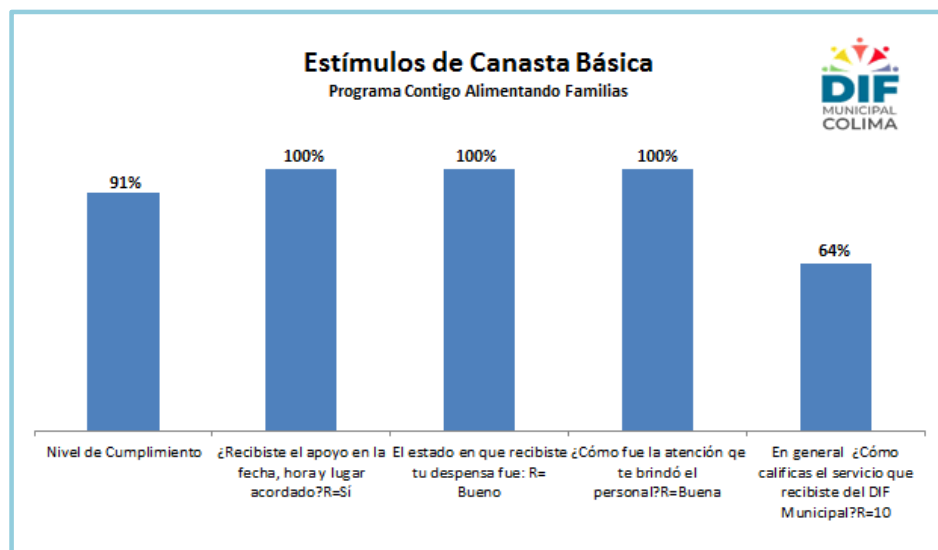
Nº	PREGUNTA	SI	NO	EN OCASIONES	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN		
1.-	¿ La Charla comenzó puntual?	29	3	0	0	91%		
2.-	¿ Se presentó la Promotora antes de iniciar la charla?	30	2	0	0	94%		
3.-	¿ Se mencionó el nombre de la charla o el tema a tratar?	32	0	0	0	100%		
4.-	¿ Se utilizó material de apoyo como música, videos, diapositivas, ilustraciones?	23	9	0	0	72%		
5.-	¿ Te parece de utilidad la información contenida en la charla?	30	2	0	0	94%		
6.-	¿ Te gustaría que recibir otra charla?	31	1	0	0	97%		
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	
	<b>RESULTADO</b>	0	0	9	23	0	72%	
<b>Total de evaluaciones aplicadas: 32</b>		<b>Nivel de cumplimiento en el periodo</b>					<b>89%</b>	

**Concentrado General de Satisfacción del Usuario**  
**PERIODO DE EVALUACIÓN: Enero - Diciembre 2023**



**Estímulos de Canasta Básica**  
**Programa Contigo Alimentando Familias**

N°	PREGUNTA	SI	NO	NO ACUDÍ A RECIBIR EL APOYO		SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
1.-	¿Recibiste el apoyo en la fecha, hora y lugar acordado?	50	0	0		0	100%
2.-	¿El estado en que recibiste tu despensa fue?	BUENO	REGULAR	MALO		SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
	<b>RESULTADO</b>	50	0	0		0	100%
3.-	¿Cómo fue la atención que te brindó el personal?	BUENA	REGULAR	MALA		SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
	<b>RESULTADO</b>	50	0	0		0	100%
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	CALIFICACIÓN
	<b>RESULTADO</b>	0	0	18	32	0	64%
<b>Total de evaluaciones aplicadas: 50</b>		<b>Nivel de cumplimiento en el periodo</b>				<b>91%</b>	

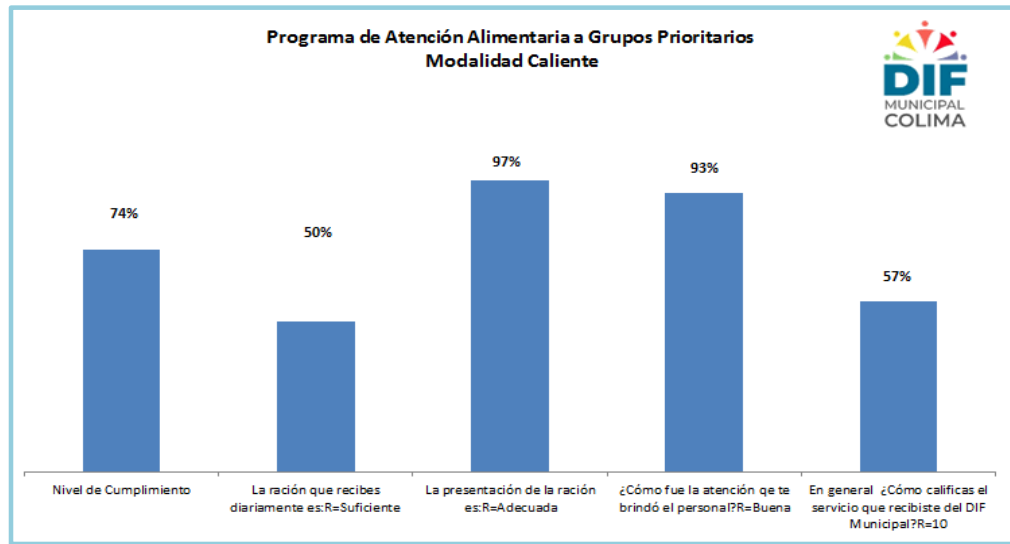


**Concentrado General de Satisfacción del Usuario**  
**PERIODO DE EVALUACIÓN: Enero - Diciembre 2023**



**Programa de Atención Alimentaria a Grupos Prioritarios**  
**Modalidad Caliente**

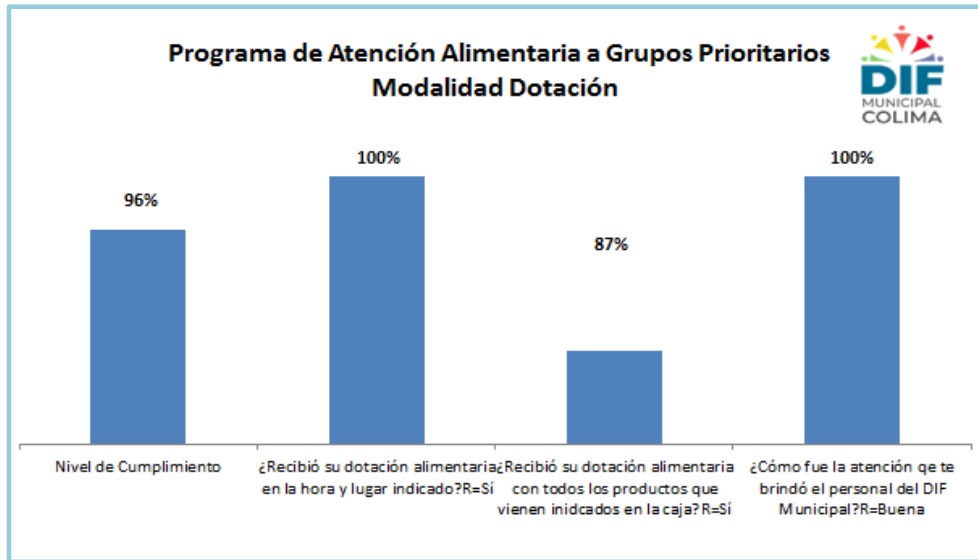
N°	PREGUNTA	POCA	SUFICIENTE	MUCHA	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
1.-	¿La ración que recibes diariamente es?	4	15	6	0	50%	
2.-	¿La presentación de la ración es?	ADECUADA	BATIDA	SERIA MEJOR OTRO RECIPIENTE	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
	<b>RESULTADO</b>	29	0	1	0	97%	
3.-	¿Cómo fue la atención que te brindó el personal?	BUENA	REGULAR	MALA	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
	<b>RESULTADO</b>	28	2	0	0	93%	
4.-	En general, ¿Cómo calificas el servicio que recibiste en el DIF Municipal Colima? Siendo 10 la más alta calificación	OTRA RESPUESTA	8	9	10	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
	<b>RESULTADO</b>	2	2	2	17	57%	
<b>Total de evaluaciones aplicadas: 30</b>		<b>Nivel de cumplimiento en el periodo</b>				<b>74%</b>	



**Programa de Atención Alimentaria a Grupos Prioritarios**  
**Modalidad Dotación**

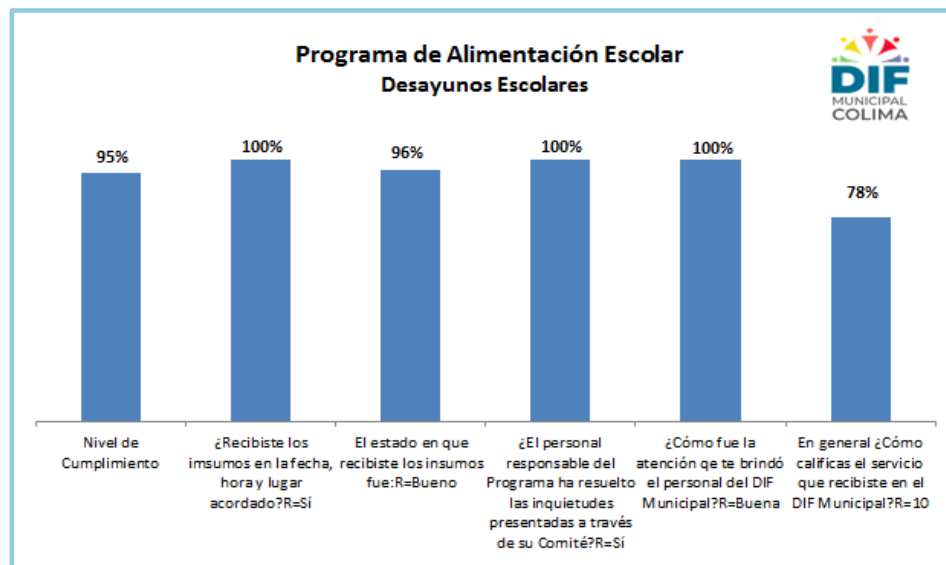
N°	PREGUNTA	SI	NO	NO ACUDÍ A RECIBIR EL APOYO	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
1.-	¿Recibió su dotación alimentaria an la hora y lugar indicado?	30	0	0	0	100%
2.-	¿Recibió su dotación alimentaria con todos los productos que vienen indicados en la caja?	SI	NO	NO ACUDÍ A RECIBIR EL APOYO	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
	<b>RESULTADO</b>	26	4	0	0	87%
3.-	¿Cómo fue la atención que te brindó el personal?	BUENA	REGULAR	MALA	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
	<b>RESULTADO</b>	30	0	0	0	100%
<b>Total de evaluaciones aplicadas: 30</b>		<b>Nivel de cumplimiento en el periodo</b>				<b>96%</b>

**Concentrado General de Satisfacción del Usuario**  
**PERIODO DE EVALUACIÓN: Enero - Diciembre 2023**



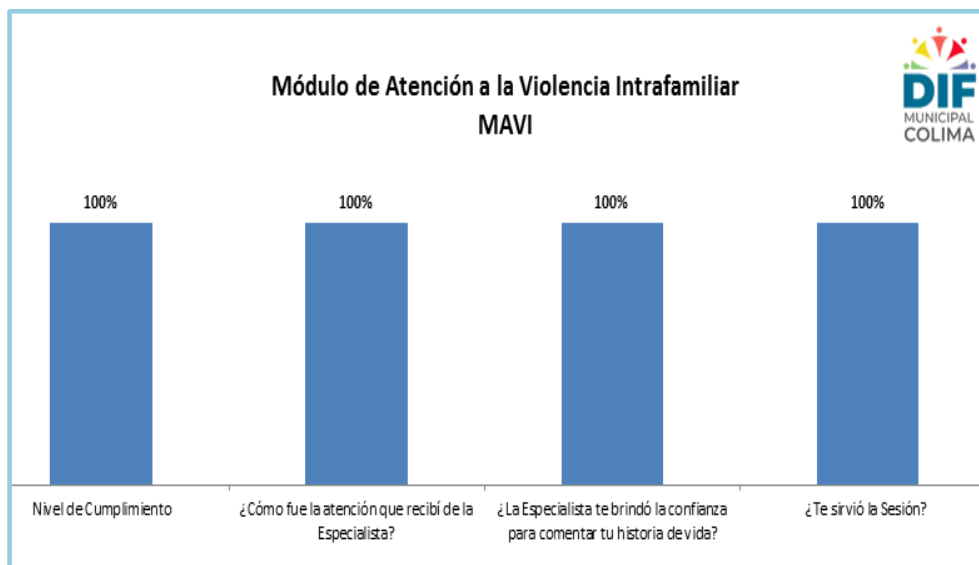
**Programa de Alimentación Escolar**  
**Desayunos Escolares**

Nº	PREGUNTA	SI	NO, EL PERSONAL DEL DIF MUNICIPAL NO ENTREGÓ A TIEMPO	NO, NO ESTUVE A TIEMPO/ NO ESTUVE PRESENTE	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
1.-	¿Recibiste los insumos en la fecha, hora y lugar acordado?	55	0	0	0	100%	
2.-	¿El estado en que recibiste los insumos fue:	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>	<b>SIN RESPUESTA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	
	<b>RESULTADO</b>	53	2	0	0	96%	
3.-	¿El personal responsable del Programa ha resuelto las inquietudes presentadas a través de su Comité?	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>A VECES</b>	<b>SIN RESPUESTA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	
	<b>RESULTADO</b>	55	0	0	0	100%	
4.-	¿Cómo fue la atención que te brindó el personal?	<b>BUENA</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALA</b>	<b>SIN RESPUESTA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	
	<b>RESULTADO</b>	55	0	0	0	100%	
4.-	En general, ¿Como calificas el servicio que recibiste en el DIF Municipal Colima? Siendo 10 la más alta calificación	<b>OTRO</b>	8	9	10	<b>SIN RESPUESTA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
	<b>RESULTADO</b>	0	4	8	43	0	78%
<b>Total de evaluaciones aplicadas: 55</b>		<b>Nivel de cumplimiento en el periodo</b>				<b>95%</b>	



### Programa de Atención a la Violencia Familiar MAVI

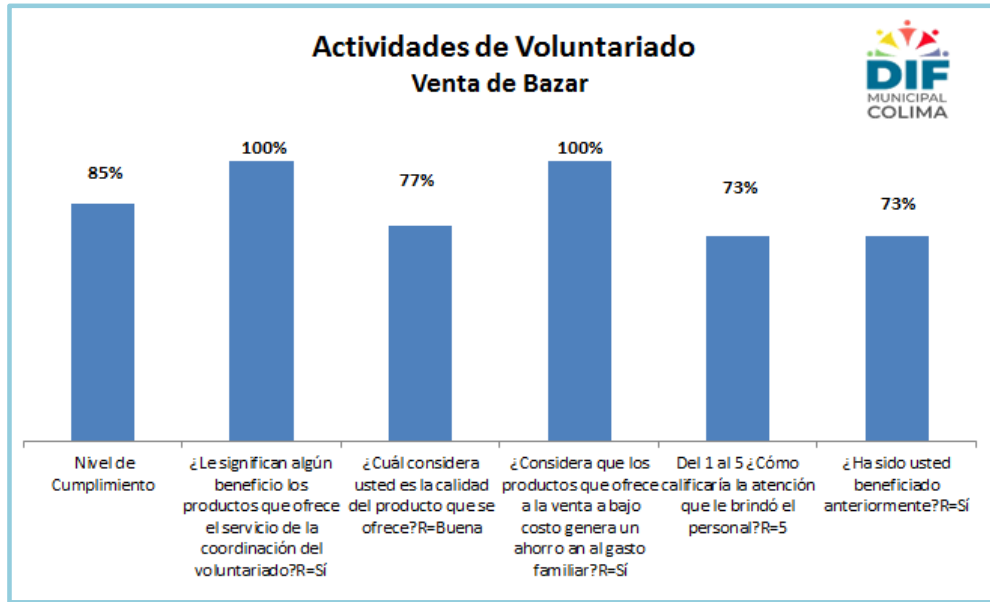
Nº	PREGUNTA	SI	NO	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
1.-	¿La especialista te brindó la confianza para comentar u historia de vida?	153	0	0	100%
2.-	¿Te sirvió la sesión?	153	0	0	100%
3.-	¿ Como fue la atención que recibí de la especialista?	BUENA	MALA	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
	<b>RESULTADO</b>	153	0	0	100%
<b>Total de evaluaciones aplicadas: 153</b>		<b>Nivel de cumplimiento en el periodo</b>			<b>100%</b>



### Actividades de Voluntariado

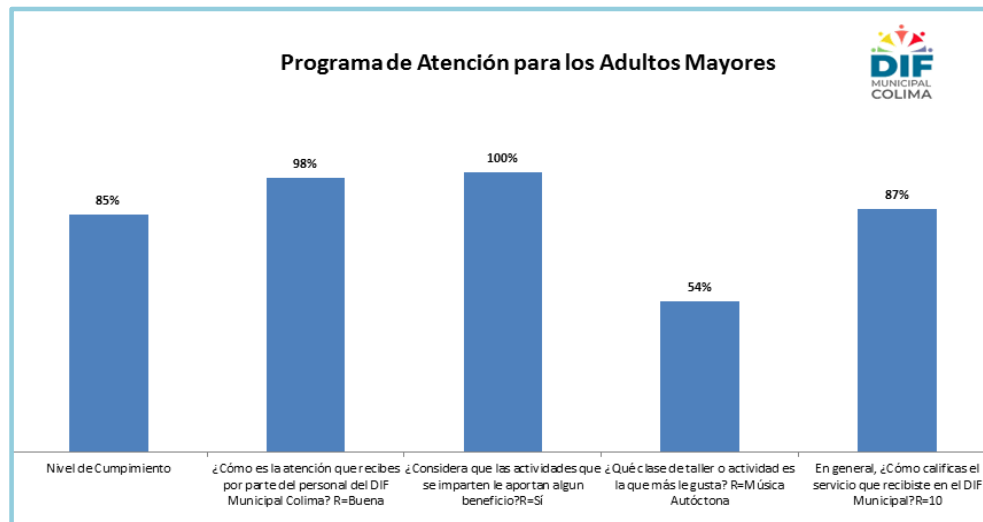
Nº	PREGUNTA	SI	NO	A VECES	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
1.-	¿Le significan algún beneficio los productos que ofrece el servicio de la coordinación del voluntariado?	30	0	0	0	100%	
2.-	¿Cuál considera usted es la calidad del producto que se ofrece?	BUENA	REGULAR	MALA	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
	<b>RESULTADO</b>	23	7	0	0	77%	
3.-	¿Considera que los productos que ofrece el voluntariado genera un ahorro en el gasto familiar?	SI	NO	A VECES	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
	<b>RESULTADO</b>	30	0	0	0	100%	
4.-	Del 1 al 5 ¿Cómo calificas la atención que te brindó el personal? (considerando que 1 es malo y 5 excelente)	2	3	4	5	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
	<b>RESULTADO</b>	1	2	5	22	0	73%
5.-	¿Ha sido usted beneficiado anteriormente?	SI	NO	A VECES	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
	<b>RESULTADO</b>	22	8	0	0	73%	
<b>Total de evaluaciones aplicadas: 30</b>		<b>Nivel de cumplimiento en el periodo</b>				<b>85%</b>	

**Concentrado General de Satisfacción del Usuario**  
**PERIODO DE EVALUACIÓN: Enero - Diciembre 2023**



### Programa de Atención para los Adultos Mayores

Nº	PREGUNTA	BUENA	REGULAR	MALA	CALIFICACIÓN		
1.-	¿Como es la atención que recibe por parte del personal del DIF Municipal Colima?	51	0	1	98%		
2.-	¿Considera que las actividades que se imparten le aportan algún beneficio?	SI	NO	SIN RESPUESTA		CALIFICACIÓN	
	<b>RESULTADO</b>	52	0	0	100%		
3	¿Qué clase, taller o actividad es la que más te gusta?	MÚSICA AUTÓCTONA	ACTIVACIÓN FÍSICA	PSICOLOGIA	TODAS LAS ACTIVIDADES	FALTA MÁS ACTIVIDADES	CALIFICACIÓN
	<b>RESULTADO</b>	28	5	1	12	6	54%
4.-	En general, ¿Como calificas el servicio que recibiste en el DIF Municipal Colima? Siendo 10 la más alta calificación	SIN RESPUESTA	8	9	10	CALIFICACIÓN	
	<b>RESULTADO</b>	0	2	5	45	87%	
<b>Total de evaluaciones aplicadas: 52</b>		<b>Nivel de cumplimiento en el periodo</b>				<b>85%</b>	

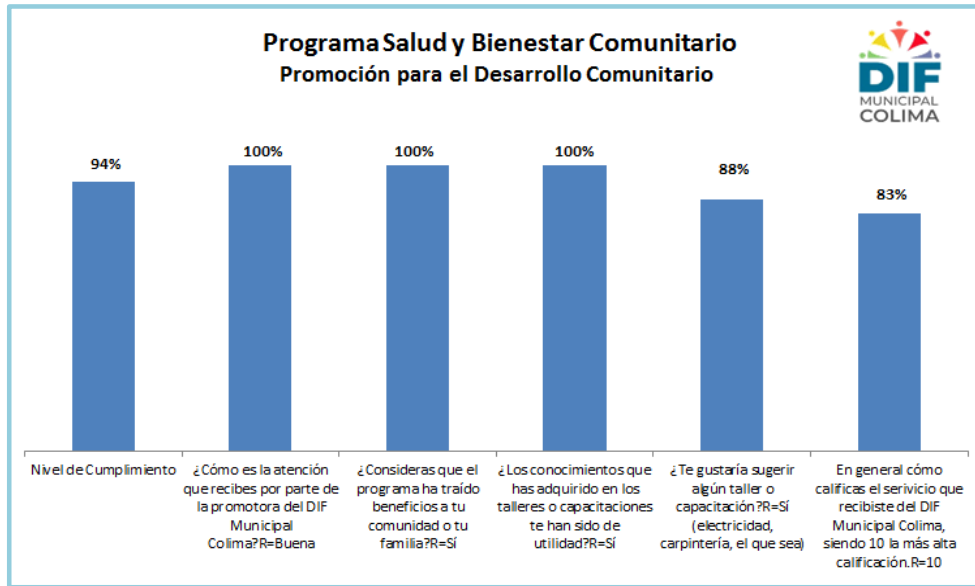


**Concentrado General de Satisfacción del Usuario**  
**PERIODO DE EVALUACIÓN: Enero - Diciembre 2023**



**Programa Salud y Bienestar Comunitario**  
**Promoción para el Desarrollo Comunitario**

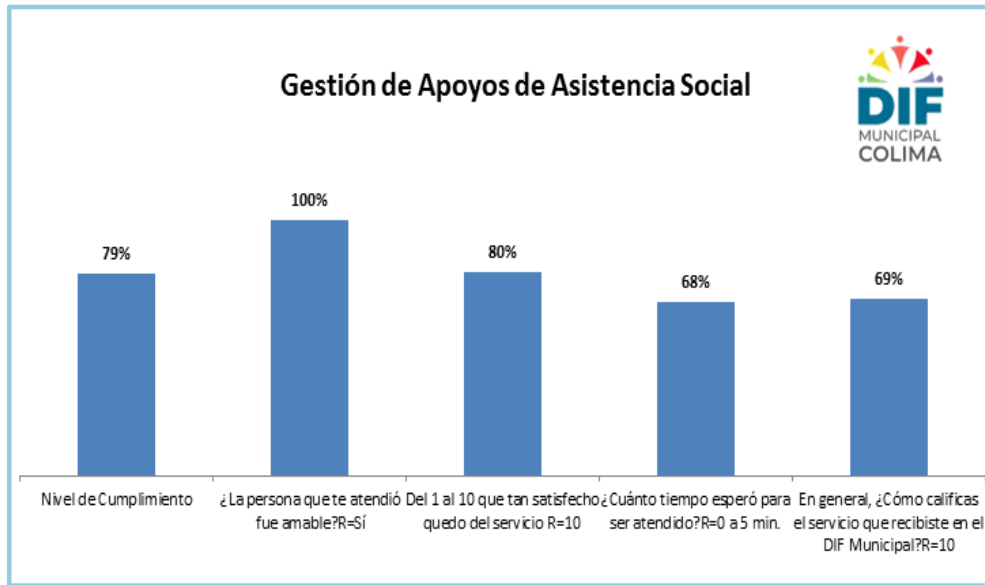
Nº	PREGUNTA	BUENA	REGULAR	MALA	CALIFICACIÓN	
1.-	¿Como es la atención que recibe por parte de la promotora del DIF Municipal Colima?	17	0	0	100%	
2.-	¿Considera que el programa a traído beneficios a tu comunidad o tu familia?	SI	NO	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
	<b>RESULTADO</b>	17	0	0	100%	
3	¿Los conocimientos que has adquirido en los talleres o capacitaciones te han sido de utilidad?	SI	NO	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
	<b>RESULTADO</b>	17	0	0	100%	
4.-	¿Te gustaría sugerir algún taller o capacitación?	SI	NO	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
	<b>RESULTADO</b>	15	2	0	88%	
5.-	En general, ¿Como calificas el servicio que recibiste en el DIF Municipal Colima? Siendo 10 la más alta calificación	SIN RESPUESTA	8	9	10	CALIFICACIÓN
	<b>RESULTADO</b>	0	3	0	14	83%
<b>Total de evaluaciones aplicadas: 17</b>		<b>Nivel de cumplimiento en el periodo</b>			<b>97%</b>	



**Gestión de Apoyos de Asistencia Social**

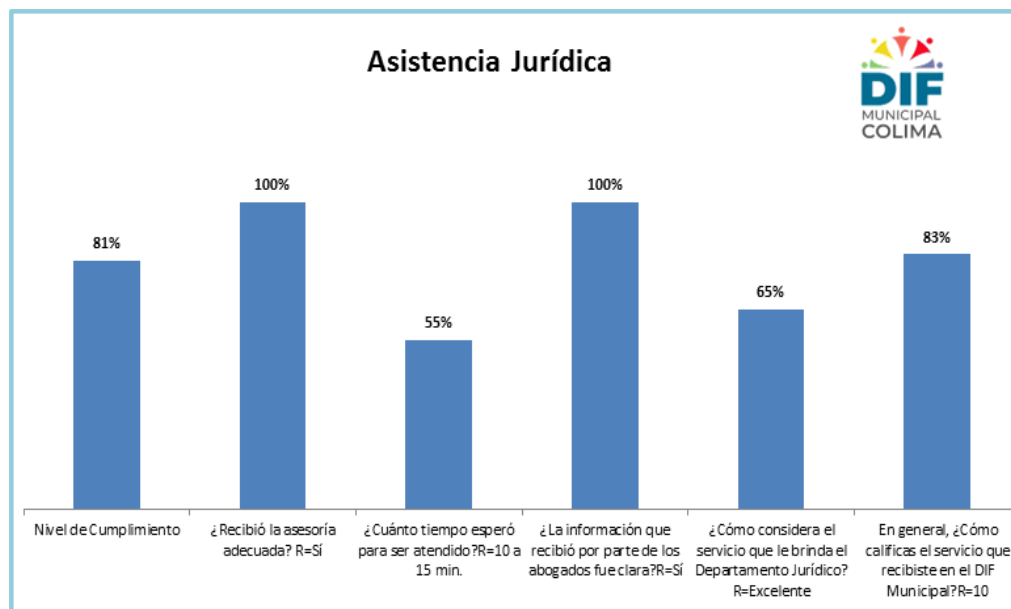
Nº	PREGUNTA	SI	NO	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
1.-	¿La persona que lo atendió fue amable?	65	0	0	100%
2.-	¿Del 1 al 10 que tan satisfecho quedo con el servicio?.10 es excelente	8	9	10	SIN RESPUESTA
	<b>RESULTADO</b>	4	9	52	0
	<b>RESULTADO</b>	44	14	5	2
3.-	¿Cuánto tiempo espero para ser atendido?	0 A 5 MINUTOS	5 A 10 MINUTOS	10 A 15 MINUTOS	MÁS DE 15 MIN
	<b>RESULTADO</b>	44	14	5	2
4.-	En general, ¿Como calificas el servicio que recibiste en el DIF Municipal Colima? Siendo 10 la más alta calificación	OTRO	8	9	10
	<b>RESULTADO</b>	2	3	15	45
<b>Total de evaluaciones aplicadas: 65</b>		<b>Nivel de cumplimiento en el periodo</b>			<b>79%</b>

**Concentrado General de Satisfacción del Usuario**  
**PERIODO DE EVALUACIÓN: Enero - Diciembre 2023**



### Asesoría Jurídica Diversa Asistencia Jurídica

N°	PREGUNTA	SI	NO		SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
1.-	¿ Recibió la asesoría adecuada?	40	0		0	100%	
2.-	¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido?	0 A 5 MINUTOS	5 A 10 MINUTOS	10 A 15 MINUTOS	MÁS DE 15 MIN	CALIFICACIÓN	
	<b>RESULTADO</b>	22	15	2	1	55%	
3.-	¿La información que recibio por parte de los abogados fue clara?	SI	NO		SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
	<b>RESULTADO</b>	40	0		0	100%	
4.-	¿Cómo considera el servicio que le brinda el Departamento Jurídico?	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	CALIFICACIÓN	
	<b>RESULTADO</b>	26	14	0	0	65%	
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	CALIFICACIÓN
	<b>RESULTADO</b>	0	0	7	33	0	83%
<b>Total de evaluaciones aplicadas: 40</b>		<b>Nivel de cumplimiento en el periodo</b>			<b>81%</b>		



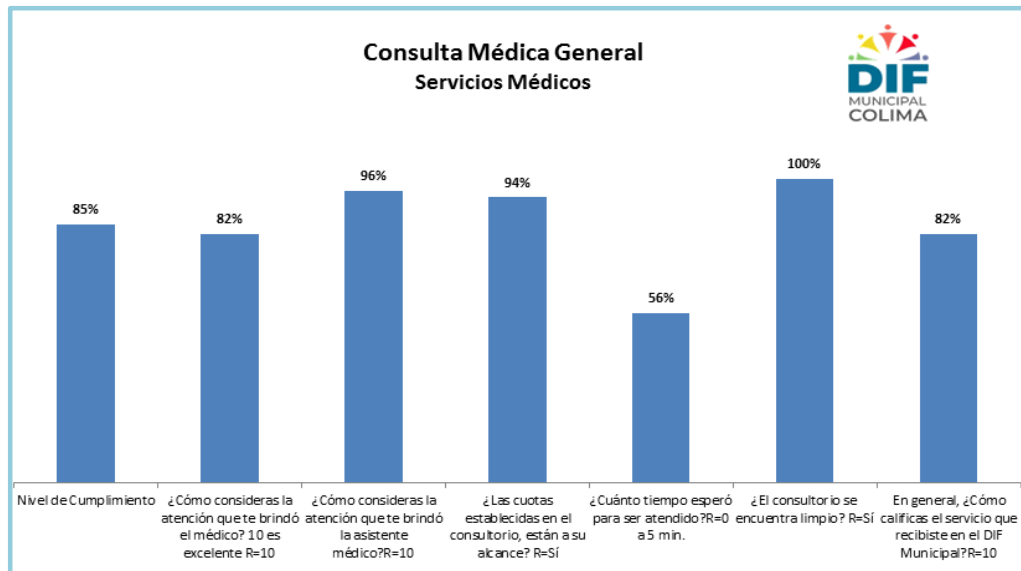


**Concentrado General de Satisfacción del Usuario**  
**PERIODO DE EVALUACIÓN: Enero - Diciembre 2023**



**Consulta Médica General**  
**Servicios Médicos**

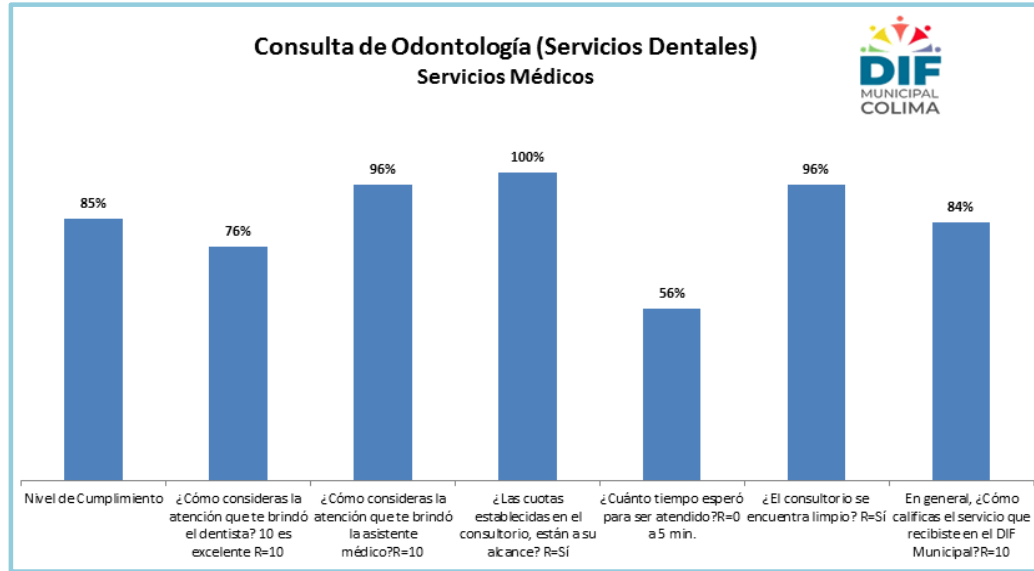
Nº	PREGUNTA	OTRO	8	9	10	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
1.-	¿ como consideras la atención que te brindó el médico? 10 es excelente	0	0	6	28	0	82%
2.-	¿Cómo consideras la atención que te brindó la asistente del médico?	0	4	7	23	0	96%
3.-	¿Las cuotas establecidas en el consultorio están a tu alcance?	SI	NO	SIN RESPUESTA		OTRO	CALIFICACIÓN
	<b>RESULTADO</b>	32	2	0		0	94%
4.-	¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido?	0 A 5 MINUTOS	5 A 10 MINUTOS	10 A 15 MINUTOS		SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
	<b>RESULTADO</b>	19	10	5		0	56%
5.-	¿El consultorio se encuentra limpio?	SI	NO	SIN RESPUESTA		OTRO	CALIFICACIÓN
	<b>RESULTADO</b>	34	0	0		0	100%
6.-	¿En general como evalúa su experiencia en el DIF? Siendo 10 la calificación más alta.	OTRO	8	9	10	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
	<b>RESULTADO</b>	0	0	6	28	0	82%
<b>Total de evaluaciones aplicadas: 34</b>		<b>Nivel de cumplimiento en el periodo</b>				<b>85%</b>	



**Consulta de Odontología (Servicios Dentales)**  
**Servicios Médicos**

Nº	PREGUNTA	OTRO	5	9	10	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
1.-	¿ Cómo consideras la atención que te brindó el dentista? 10 es excelente	1	5	0	19	0	76%
2.-	¿Cómo consideras la atención que te brindó la asistente del médico?	0	1	0	24	0	96%
3.-	¿Las cuotas establecidas en el consultorio están a tu alcance?	SI	NO	SIN RESPUESTA		OTRO	CALIFICACIÓN
	<b>RESULTADO</b>	25	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
	<b>RESULTADO</b>	14	2	9		0	56%
5.-	¿El consultorio se encuentra limpio?	SI	NO	SIN RESPUESTA		OTRO	CALIFICACIÓN
	<b>RESULTADO</b>	24	1	0		0	96%
6.-	¿En general como evalúa su experiencia en el DIF? Siendo 10 la calificación más alta.	OTRO	8	9	10	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
	<b>RESULTADO</b>	1	2	1	21	0	84%
<b>Total de evaluaciones aplicadas: 25</b>		<b>Nivel de cumplimiento en el periodo</b>				<b>85%</b>	

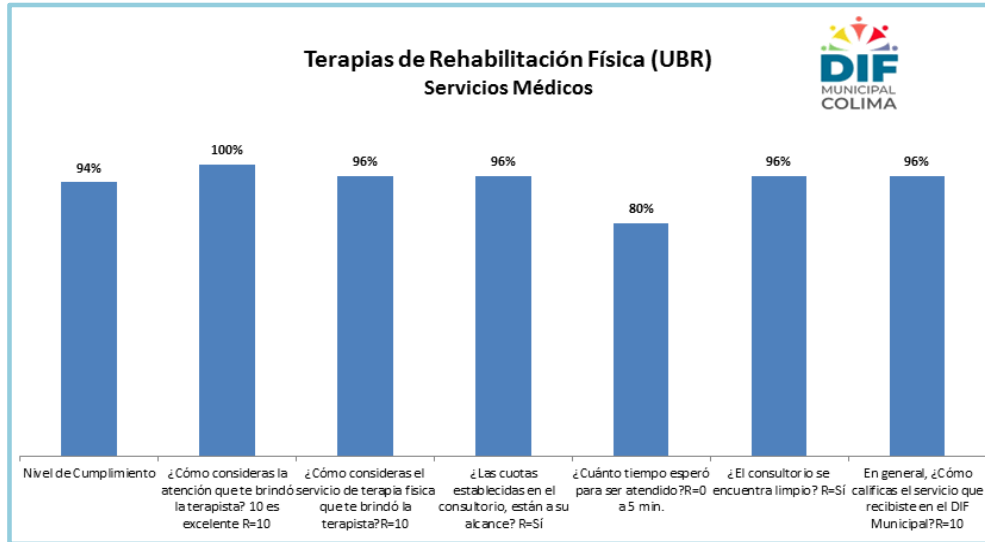
**Concentrado General de Satisfacción del Usuario**  
**PERIODO DE EVALUACIÓN: Enero - Diciembre 2023**



**Terapias de Rehabilitación Física (UBR)**  
**Servicios Médicos**

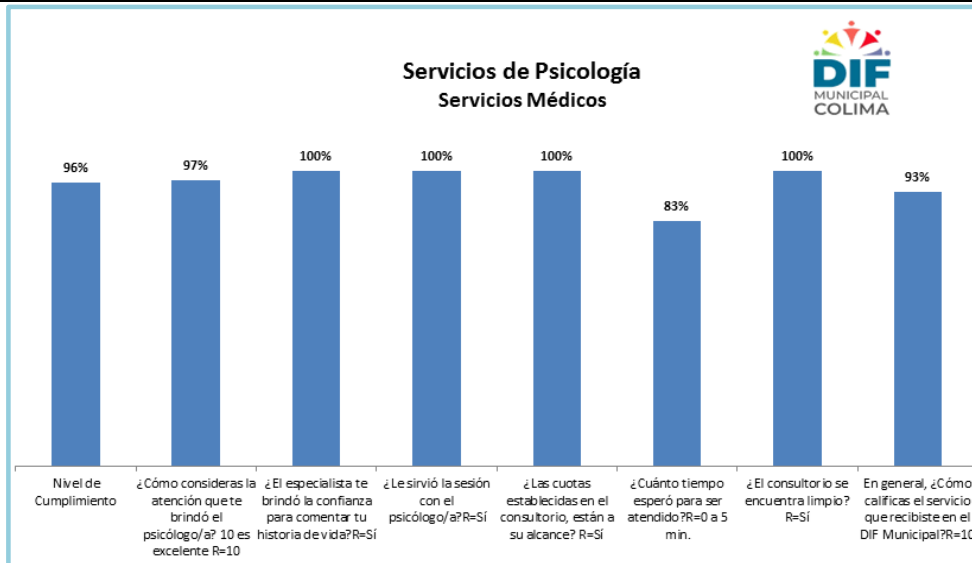
Nº	PREGUNTA	OTRO	5	9	10	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
1.-	¿Cómo consideras la atención que te brindó la terapeuta? 10 es excelente	0	0	0	25	0	100%
2.-	¿Cómo consideras el servicio de terapia física que te brinda la terapeuta?	0	0	1	24	0	96%
3.-	¿Las cuotas establecidas en el consultorio están a tu alcance?	SI	NO	SIN RESPUESTA		OTRO	CALIFICACIÓN
	<b>RESULTADO</b>	24	1	0		0	96%
4.-	¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido?	0 A 5 MINUTOS	5 A 10 MINUTOS	10 A 15 MINUTOS		SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
	<b>RESULTADO</b>	20	5	9		0	80%
5.-	¿El consultorio se encuentra limpio?	SI	NO	SIN RESPUESTA		OTRO	CALIFICACIÓN
	<b>RESULTADO</b>	24	1	0		0	96%
6.-	¿En general como evalúa su experiencia en el DIF? Siendo 10 la calificación más alta.	OTRO	8	9	10	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN
	<b>RESULTADO</b>	0	0	1	24	0	96%
<b>Total de evaluaciones aplicadas: 25</b>		<b>Nivel de cumplimiento en el periodo</b>				<b>94%</b>	

**Concentrado General de Satisfacción del Usuario**  
**PERIODO DE EVALUACIÓN: Enero - Diciembre 2023**

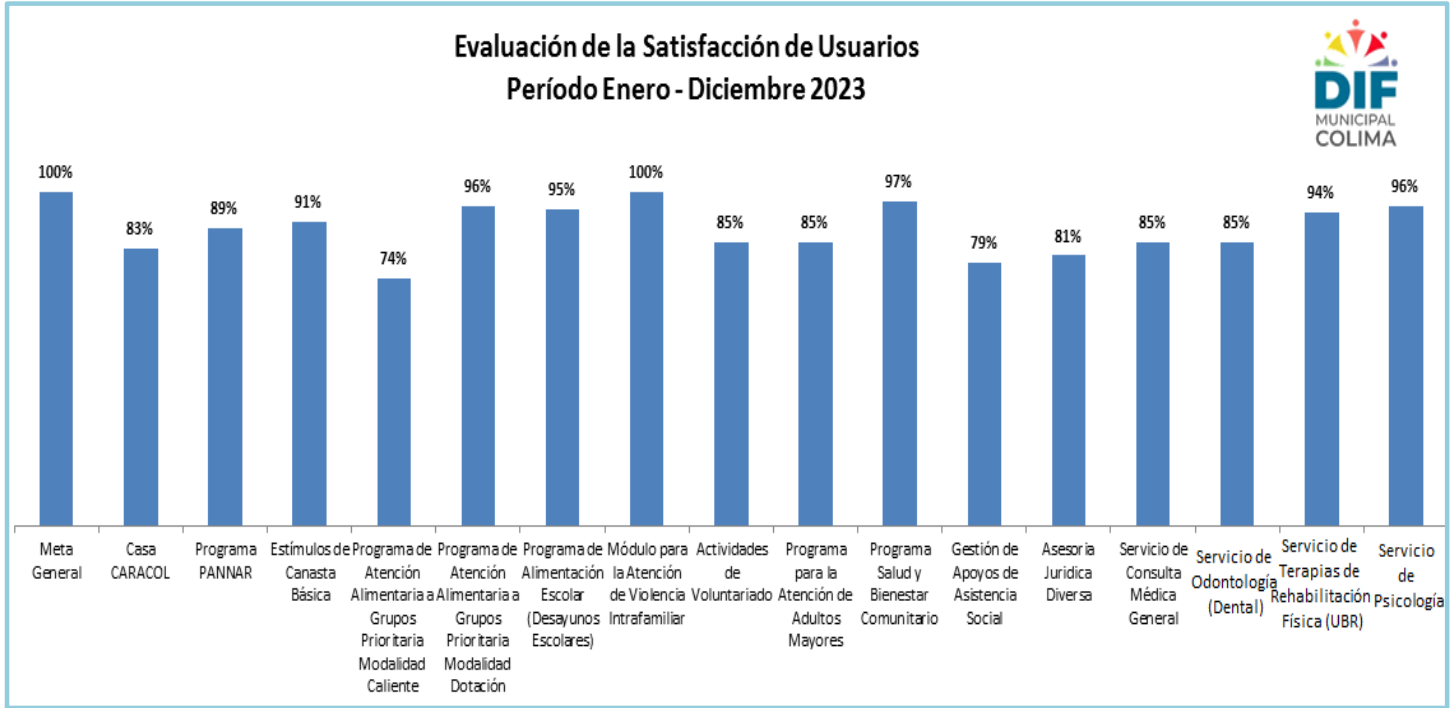


### Servicios de Psicología

N°	PREGUNTA	OTRO	8	9	10	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
1.-	¿ como consideras la atención que te brindó el psicólogo? 10 es excelente	0	1	0	28	0	97%	
2.-	¿El especialista le brindó la confianza para comentar su historia de vida?	SI	NO	SIN RESPUESTA		OTRO	CALIFICACIÓN	
	<b>RESULTADO</b>	29	0	0		0	100%	
3.-	¿Le sirvió la sesión con el psicólogo?	SI	NO	SIN RESPUESTA		OTRO	CALIFICACIÓN	
	<b>RESULTADO</b>	29	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	
	<b>RESULTADO</b>	24	5	0		0	83%	
5.-	¿Las cuotas establecidas están a su alcance?	SI	NO	SIN RESPUESTA		OTRO	CALIFICACIÓN	
	<b>RESULTADO</b>	29	0	0		0	100%	
6.-	¿El consultorio se encuentra limpio?	SI	NO	SIN RESPUESTA		OTRO	CALIFICACIÓN	
	<b>RESULTADO</b>	29	0	0		0	100%	
7.-	¿En general como evalúa su experiencia en el DIF? Siendo 10 la calificación más alta.	OTRO	7	9	10	SIN RESPUESTA	CALIFICACIÓN	
	<b>RESULTADO</b>	0	1	1	27	0	93%	
<b>Total de evaluaciones aplicadas: 29</b>		<b>Nivel de cumplimiento en el periodo</b>					<b>96%</b>	



**Concentrado General de Satisfacción del Usuario**  
**PERIODO DE EVALUACIÓN: Enero - Diciembre 2023**



**Directora General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Municipio de Colima.**

**Mta. Dulce Lina Campos Grimaldo**

Fecha de actualización: 19 de Enero de 2024.