



Satisfacción de usuarios de las secretarías  
del Poder Ejecutivo 2009  
Gobierno del Estado de Jalisco  
**PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA**



Jalisco

## Índice

|  |    |
|--|----|
| 1. Evaluación de la Procuraduría General de Justicia .....             | 3  |
| 1.1 Introducción.....  | 4  |
| 1.2 Objetivos.....   | 6  |
| 1.3 Metodología.....   | 7  |
| 1.4 Procedimientos de estimación .....                                 | 8  |
| 1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información.....  | 9  |
| 1.6 Informe de resultados de la Procuraduría General de Justicia ..... | 11 |
| 1.7 Conclusiones, de la Procuraduría General de Justicia .....         | 35 |
| 1.8 Recomendaciones de la Procuraduría General de Justicia .....       | 39 |
| 1.9 Anexos.....  | 43 |



Procuraduría General de Justicia  
del Estado de Jalisco



Jalisco

## 1.1 Introducción

La comunicación estratégica e integrada de los programas de gobierno y el ambiente operativo de las instituciones del Poder Ejecutivo Estatal integran la percepción de la satisfacción en los usuarios de las dependencias. Esta percepción es afectada por una serie de factores internos y externos que inciden en el desempeño de la imagen general del gobierno.

Congruente con las necesidades de información y toma de decisiones, el Gobierno del Estado de Jalisco emplea herramientas y métodos confiables para medir las percepciones y evaluar la satisfacción de los usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo Estatal; en este caso, el uso de estudios de opinión e investigación que permiten contar con la información necesaria para el diseño de estrategias y planes de acción, según las necesidades actuales.

En la actualidad, los sistemas de calidad y certificación en los servicios deben conformar un estándar cuyo principal objetivo es satisfacer adecuadamente las necesidades y requerimientos de los usuarios. Las dependencias gubernamentales no deben ser la excepción en la aplicación de dichos estándares, debido a que, en gran medida, la calidad en la atención y servicios de las dependencias consolidan la imagen general del Gobierno del Estado.

El costo social generado por la insatisfacción en los servicios proporcionados por las dependencias del Gobierno del Estado es uno de los motivadores principales para la elaboración de este estudio, además de obtener la información estratégica básica para la toma de decisiones. Con el análisis de los datos, se pretende conocer la percepción social acerca de la satisfacción de las dependencias públicas en el estado de Jalisco.

## 1.1 Introducción

Los datos técnicos del marco muestral del estudio se refieren a la población en general en el estado: hombres y mujeres mayores de 18 años. El margen de error es de  $\pm 5\%$ . La técnica de muestreo fue estratificada. La distribución muestral se diseñó de manera aleatoria / sistemática, de tal manera que todos los usuarios de las dependencias evaluadas contaran con la misma posibilidad de ser encuestados. Este estudio fue elaborado por la empresa Numera, S. C., agencia de investigación de mercados, opinión pública y consultoría, con amplia experiencia en levantamientos de información y análisis.

Con el objeto de cumplir con los estándares de calidad establecidos por la empresa, el trabajo de campo y la captura de información se sujetaron a una supervisión exhaustiva, así como a la capacitación de todo el personal involucrado. El análisis de la información fue desarrollado por un equipo técnico interdisciplinario.

## 1.2 Objetivos

### **Encuesta de satisfacción de usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo 2009**

- Conocer el nivel de satisfacción que presentan los usuarios de un servicio de cada secretaría
- Establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción
- Evaluar aspectos de las dependencias tales como:
  - Satisfacción sobre el servicio recibido
  - Utilidad sobre el servicio recibido
  - Complejidad de trámites sobre el servicio recibido
  - Eficiencia sobre el servicio recibido
  - Demanda sobre el servicio recibido
- Identificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios respecto de un servicio que ofrece cada secretaría
- Conocer el servicio mejor evaluado en términos de satisfacción
- Analizar y definir fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que en materia de servicios y función pública tiene el estado de Jalisco
- Indicadores de satisfacción sobre el servicio recibido
- Determinar la utilidad sobre el servicio recibido
- Medir la eficiencia sobre el servicio recibido
- Conocer la demanda sobre el servicio recibido

## 1.3 Metodología

| <b>Vitrina Mercadológica</b>            |  |
|---|--|
| Población                               | Hombres y mujeres  |
| Perfil del entrevistado                 | Tener por lo menos un año viviendo en su localidad o ciudad  |
|   | Ser mayor de edad  |
|   | Ser usuario de algún servicio o trámite de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco   |
| Lugar de aplicación                     | Oficinas de la propia dependencia (ministerios publicos). Entrevistas realizadas en los municipios de Guadalajara, Zapopan, Tonalá y Tlaquepaque |
| Alcance del estudio                     | Usuarios de la dependencia del Edo. De Jalisco   |
| Fecha de levantamiento                  | Junio-Julio del 2009   |
| Esquema de selección de la muestra      | Muestreo aleatorio-sistemático y estratificado   |
| Técnica de recolección de datos         | Entrevista cara a cara   |
| Tamaño de la muestra                    | 400 entrevistas  |
| Método de estimación de resultados      | Los resultados presentados en el estudio son porcentajes y promedios, algunas variables se aplicó corrección de no respuesta                     |
| Intervalo de confianza y error muestral | A nivel general, la muestra cuenta con un error muestral del $\pm 5\%$ e intervalo de confianza de 95%   |

## 1.4 Procedimientos de estimación

Se denomina procedimientos de estimación a la metodología de tratamiento de los datos de la muestra para garantizar estimaciones no sesgadas del universo investigado. Son fuentes de sesgo las diferentes probabilidades de selección de la muestra seleccionada entre grupos de población de distinta condición, según estrato.

Los resultados presentados son frecuencias con corrección de no respuesta, presentadas en promedios y porcentajes. Se utilizó el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

Se utilizó el análisis de Kurtosis en algunas de las variables que, a juicio del analista, se requirieron para la interpretación de los valores estudiados.

El coeficiente de Kurtosis analiza el grado de concentración que presentan los valores alrededor de la zona central de distribución. Se empleó la fórmula siguiente, basados en el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

$$g_2 = \frac{(1/n) * \sum (x_i - \bar{x}_m)^4 * n_i}{((1/n) * \sum (x_i - \bar{x}_m)^2 * n_i)^2} - 3$$

## 1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información

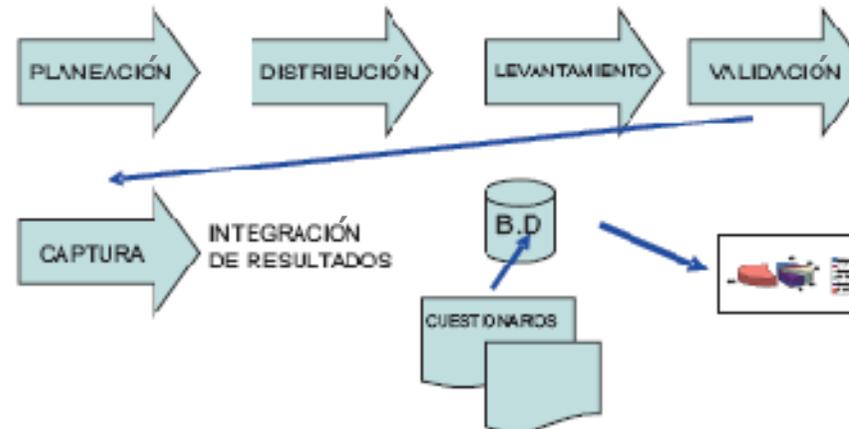
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



Al personal de campo, captura y validación, se le impartió un curso de capacitación e inducción de doce horas con el propósito de garantizar la calidad del estudio. De esta manera, el personal involucrado recibió entrenamiento detallado sobre la forma y técnica necesarias para la obtención de resultados óptimos en las diferentes etapas del proceso, así como los objetivos que persigue la encuesta.

## 1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información

El siguiente esquema muestra el proceso básico en el desarrollo de los trabajos de la investigación.



## 1.6 Resultados

### Procuraduría General de Justicia

## Ranking Usuarios directos

La pregunta para obtener la evaluación de los usuarios directos respecto a cada dependencia, fue la siguiente ¿Cómo evalúa el trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco a través de sus diversas dependencias y secretarías? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente).

La evaluación se aplicó a 20 instituciones del Ejecutivo estatal de las cuales 14 se evaluaron a través de sus usuarios directos.

El resultado que se presenta a continuación corresponde al lugar que ocupa la Procuraduría General de Justicia, con base al promedio obtenido:

| Lugar | Dependencia                      | Promedio |
|-------|----------------------------------|----------|
| 11    | Procuraduría General de Justicia | 3.2      |

*Base: 67% de los entrevistados cuyo perfil fue considerado usuario directo en la dependencia.*

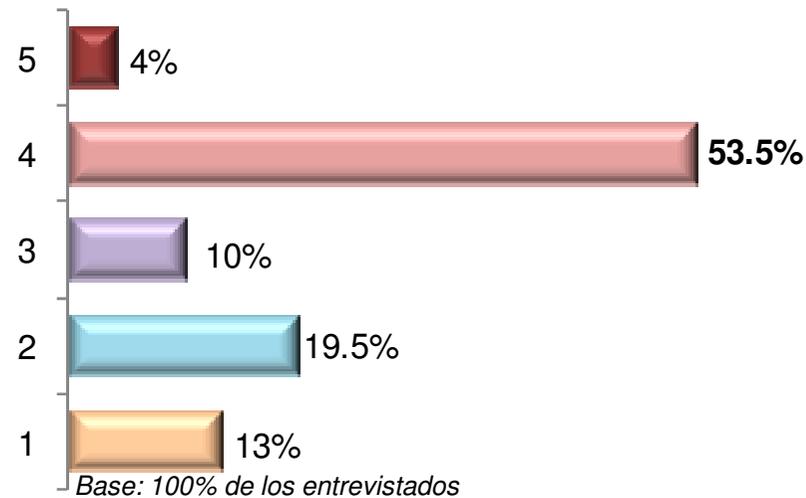
*El promedio general de las dependencias evaluadas con usuarios directos fue de 3.4.*

**Usuario directo:** Hombres y mujeres entrevistados al momento de acudir a realizar algún trámite o haber solicitado un bien o servicio a alguna dependencia del Gobierno del Estado de Jalisco, los cuales se benefician directamente.

## Satisfacción y servicio a usuarios

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5 siendo, 1 pésimo al 5 excelente)

| Evaluación      | %            |
|-----------------|--------------|
| 1               | 13%          |
| 2               | 19.5%        |
| 3               | 10%          |
| 4               | <b>53.5%</b> |
| 5               | 4%           |
| <b>Promedio</b> |              |
| <b>3.16</b>     |              |
| <b>Kurtosis</b> |              |
| <b>-0.955</b>   |              |



La evaluación que se le dio al trabajo de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco como excelente / bueno (5 y 4) fue de 57.5%; sólo 10% lo consideró como regular (3) y 32.5% lo calificó como malo o pésimo. El coeficiente de Kurtosis indica en este caso, que la distribución de las evaluaciones se encuentran muy dispersos con respecto del promedio, es decir, existe una percepción muy diversificada sobre el trabajo que realiza la dependencia.

## Satisfacción y servicio a usuarios

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente)

| Evaluación   | 18 a 25 años | 26 a 35 años | 36 a 45 años | 46 a 55 años | 56 años o más |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| 1 Pésimo     | 7.7%         | 8.9%         | 14.3%        | 18.6%        | 16.7%         |
| 2            | 15.4%        | 21.4%        | 19%          | 16%          | 33.3%         |
| 3            | 11.5%        | 10.7%        | 7.9%         | 9.3%         | 17%           |
| 4            | 61.5%        | 57.1%        | 54%          | 49%          | 33.3%         |
| 5 Excelente  | 3.8%         | 1.8%         | 4.8%         | 7%           | 0%            |
| <b>Total</b> | <b>100%</b>  | <b>100%</b>  | <b>100%</b>  | <b>100%</b>  | <b>100%</b>   |

*Base: Cruce de variable ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Procuraduría de Justicia del Estado de Jalisco? Con Edad 100% de los entrevistados*

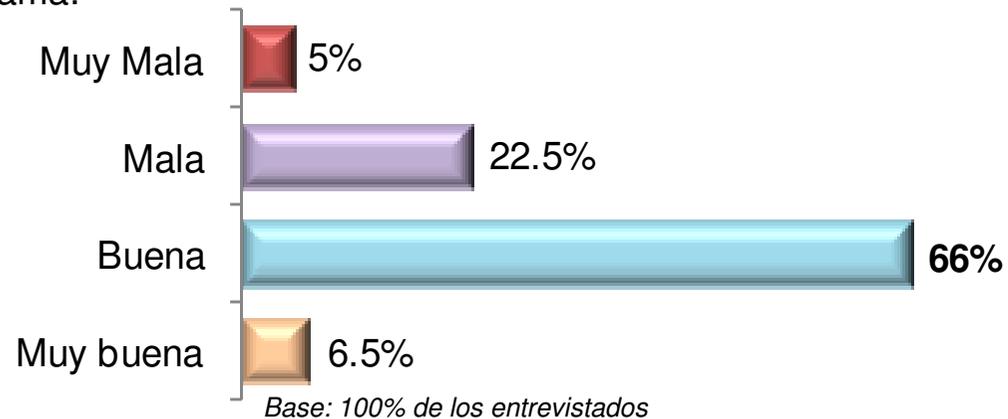
Conforme aumenta el rango de edad de los entrevistados, las calificaciones excelentes presentan gradualmente una disminución, por el contrario, las calificaciones negativas aumentan. 65.3% de los jóvenes de 18 a 25 años evaluaron como buena o excelente el trabajo de la secretaría, sin embargo, sólo el 33.3% de los adultos de 56 años o más calificó en ese mismo sentido.

## Satisfacción y servicio a usuarios

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

a) Calidad de los servicios / programa:

| Calificación | %          |
|--------------|------------|
| Muy buena    | 6.5%       |
| Buena        | <b>66%</b> |
| Mala         | 22.5%      |
| Muy Mala     | 5%         |



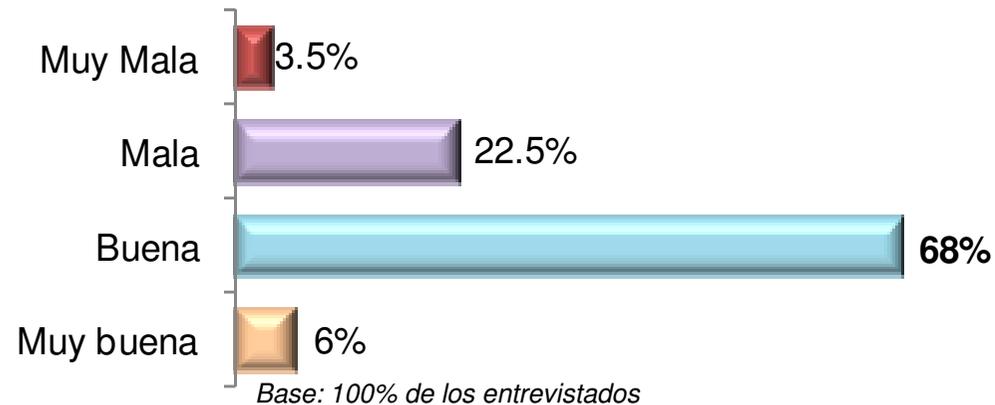
En la opinión de la calidad de los servicios / programa de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco, 66% dijo ser buena, sólo 6.5% muy buena, 22.5% la calificó como mala y 5% opinó que es muy mala.

## Satisfacción y servicio a usuarios

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

b) Amabilidad y trato del personal:

| Calificación | %          |
|--------------|------------|
| Muy buena    | 6%         |
| Buena        | <b>68%</b> |
| Mala         | 22.5%      |
| Muy Mala     | 3.5%       |



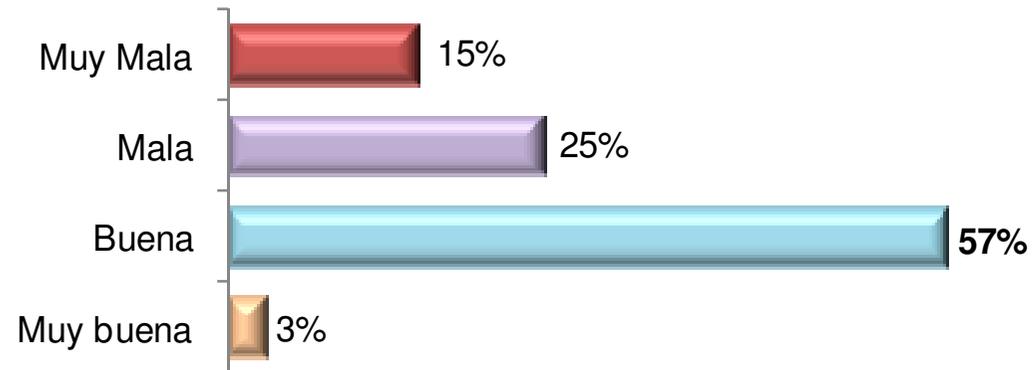
Buena amabilidad y trato del personal de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco recibió 68%. El 6% opinó que fue muy buena. Sin embargo 22.5% la describió como mala. Y sólo 3.5% manifestó la amabilidad del personal como muy mala.

## Satisfacción y servicio a usuarios

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

c) Rapidez en atención a usuarios:

| Calificación | %          |
|--------------|------------|
| Muy buena    | 3%         |
| Buena        | <b>57%</b> |
| Mala         | 25%        |
| Muy Mala     | 15%        |

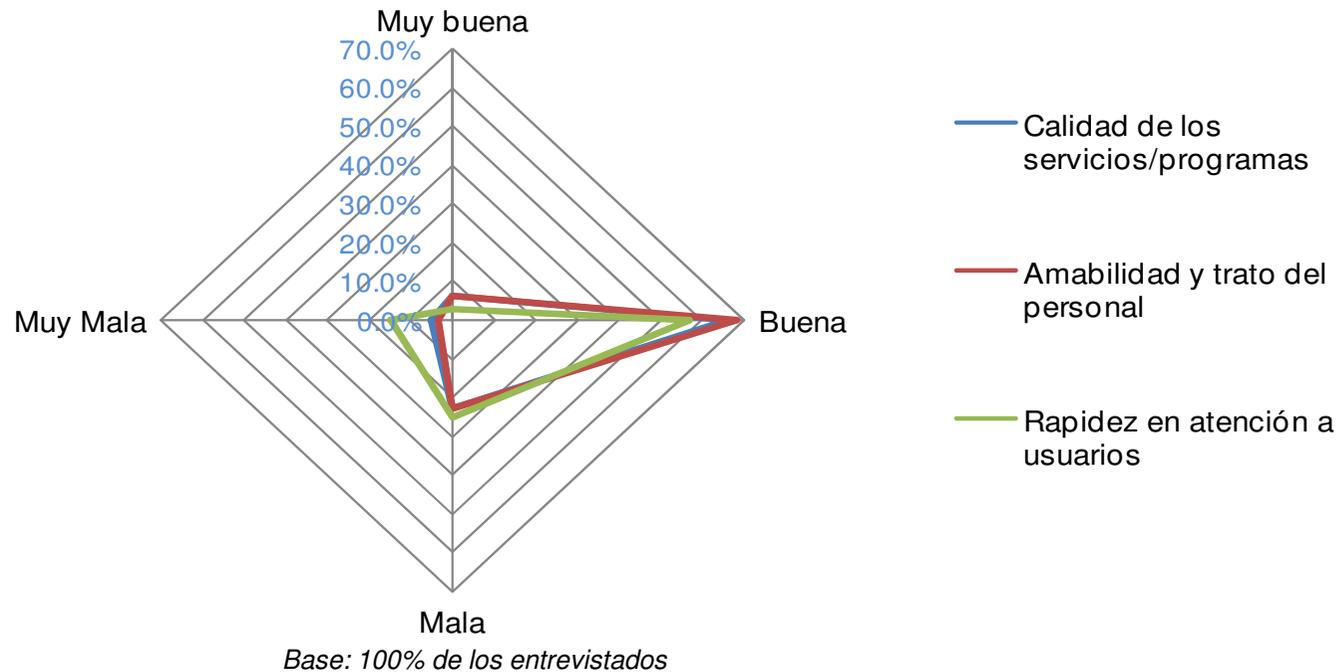


Base: 100% de los entrevistados

En la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco la rapidez en atención a usuarios se consideró buena, según la opinión de 57% de entrevistados; sólo para 3% fue muy buena, 25% la percibió como mala y 15% restante la evaluó como muy mala.

## Satisfacción y servicio a usuarios

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

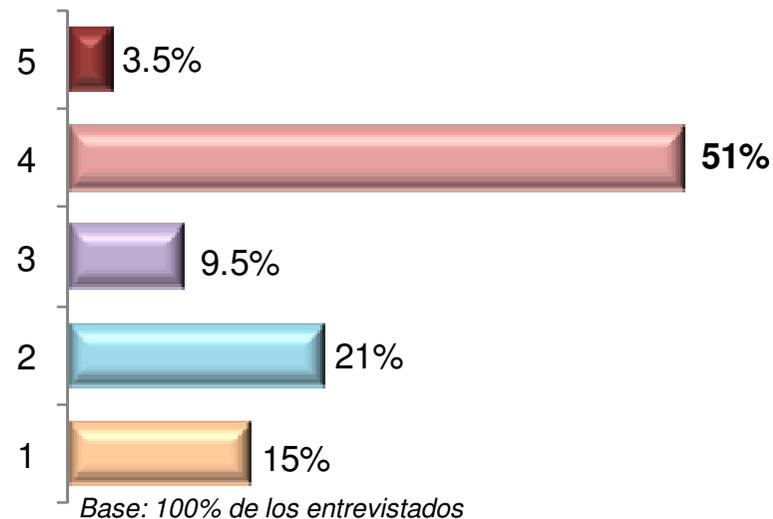


El comportamiento de las evaluaciones de calidad de los servicios y de la amabilidad se proyectaron prácticamente en el mismo sentido, por otro lado, la rapidez en la atención reflejo una perdida en las calificaciones de buena mismas que se trasladaron a muy malas, siendo este el aspecto con una ligera tendencia negativa.

## Satisfacción y servicio a usuarios

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente)

| Evaluación      | %          |
|-----------------|------------|
| 1               | 15%        |
| 2               | 21%        |
| 3               | 9.5%       |
| 4               | <b>51%</b> |
| 5               | 3.5%       |
| <b>Promedio</b> |            |
| <b>3.07</b>     |            |
| <b>Kurtosis</b> |            |
| <b>-1.159</b>   |            |



Muy satisfechos dijeron estar 54.5% de los entrevistados en cuanto al servicio que le brinda la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco (4 y 5); 9.5% lo consideró regular (3) y 36% dijeron estar insatisfechos (1 y 2). La Kurtosis indica que el grado de dispersión de los datos es alto, lo que indica que la opinión de los entrevistados se encuentra hasta cierto punto distanciada del promedio.

## Satisfacción y servicio a usuarios

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente)

| Evaluación   | 18 a 25 años | 26 a 35 años | 36 a 45 años | 46 a 55 años | 56 años o más |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| 1 Pésimo     | 7.7%         | 12.5%        | 15.9%        | 18.6%        | 25%           |
| 2            | 11.5%        | 21.4%        | 23.8%        | 21%          | 25%           |
| 3            | 15.4%        | 12.5%        | 7.9%         | 7%           | 0%            |
| 4            | 61.5%        | 53.6%        | 49.2%        | 44%          | 50%           |
| 5 Excelente  | 3.8%         | 0%           | 3.2%         | 9%           | 0%            |
| <b>Total</b> | <b>100%</b>  | <b>100%</b>  | <b>100%</b>  | <b>100%</b>  | <b>100%</b>   |

*Base: Cruce de variable ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco? Con Edad 100% de los entrevistados.*

Las evaluaciones buenas y excelentes mantienen cierta consistencia en todos los rangos de edad, sin embargo, las evaluaciones negativas se acrecientan gradualmente conforme el rango de edad aumenta.

## Evaluación de la dependencia

1.- ¿Qué tipo de trámite viene a realizar?

| Trámite                                       | %          |
|---|------------|
| Interponer una denuncia                       | <b>68%</b> |
| Recuperación de vehiculos/cosas robadas       | 3.5%       |
| Seguimiento de denuncias                      | 13%        |
| Citatoria ante el ministerio público          | 3.5%       |
| Audiencia con funcionarios de la procuraduria | 0.5%       |
| Otro trámite                                  | 1.5%       |
| Acta de defunción                             | 2.5%       |
| Liberar a un detenido                         | 3.5%       |
| Dar de alta un accidente                      | 1.5%       |
| Información                                   | 1.5%       |
| Declaración de hechos                         | 1%         |

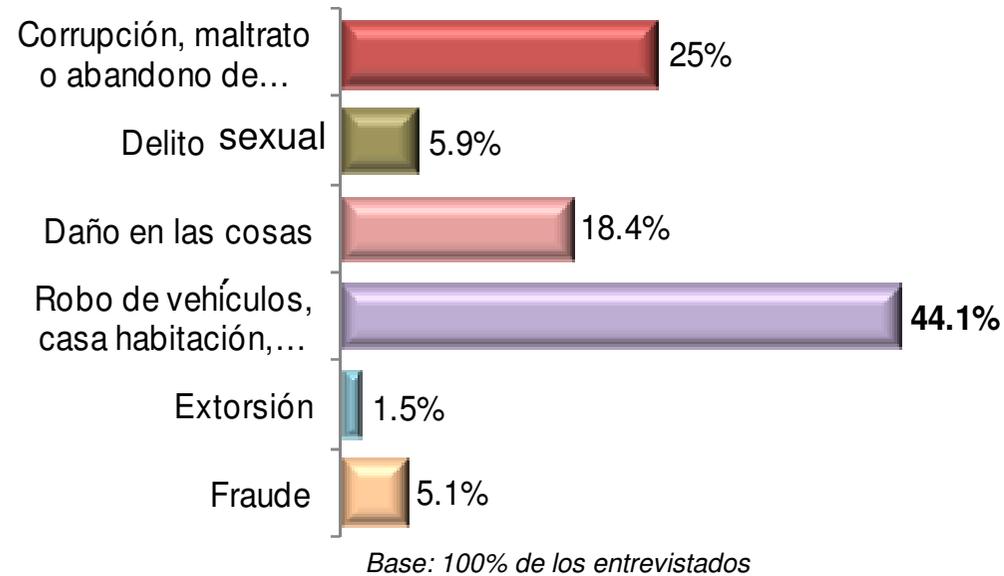
*Base: 100% de los entrevistados*

El trámite a realizar de un 68% es para imponer una denuncia, 3.5% recuperación de vehículos/cosas robadas, 13% Seguimiento de denuncias, 3.5% citatoria ante el ministerio público, 0.5% audiencia con funcionarios 1.5% algún otro trámite, 2.5% acta de defunción, 3.5% liberar a un detenido, 1.5% dar de alta un accidente, 1.5% información, y solo 1% declaración de hechos.

## Evaluación de la dependencia

1.- ¿Qué tipo de denuncia?

| Denuncia  | %            |
|---|--------------|
| Fraude  | 5.1%         |
| Extorsión   | 1.5%         |
| Robo de vehículos, casa habitación, negocio, personas | <b>44.1%</b> |
| Daño en las cosas                                     | 18.4%        |
| Delito sexual   | 5.9%         |
| Corrupción, maltrato o abandono de menores            | 25%          |



En el 44.1% de los entrevistados su tipo de denuncia es por robo de vehículos, casa habitación, negocio y personas; 25% revelan corrupción o abandono de menores, 18.4% daño en las cosas, 5.9% delito sexual, 5.1% fraude y sólo 1.5% extorsión.

## Evaluación de la dependencia

1.- ¿Qué tipo de denuncia?

| Denuncia  | Masculino   | Femenino    |
|---|-------------|-------------|
| Fraude  | 5.9%        | 3.9%        |
| Extorsión   | 0%          | 3.9%        |
| Robo de vehículo,<br>casa habitación,<br>negocio,<br>personas | 54.1%       | 27.5%       |
| Daño en las<br>cosas  | 20%         | 15.7%       |
| Delito sexual   | 2.4%        | 11.7%       |
| Corrupción,<br>maltrato o<br>abandono de<br>menores           | 17.6%       | 37.3%       |
| <b>Total</b>  | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

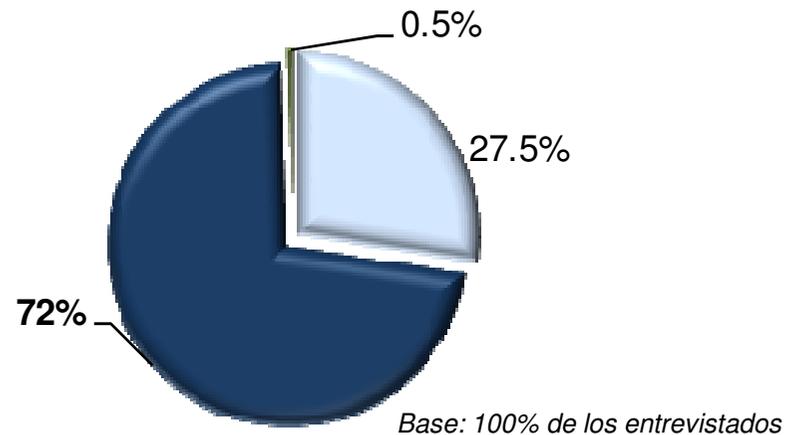
*Base: Cruce de variable ¿Qué tipo de denuncia? Con Sexo  
100% de los entrevistados*

Los hombres fueron mas propensos a denunciar el robo y los daños, las mujeres fueron mas propensas a denunciar la corrupción y el robo.

## Evaluación de la dependencia

2. ¿En los últimos dos años había venido a estas oficinas?

| ¿Había venido? | %          |
|----------------|------------|
| Sí             | 27.5%      |
| No             | <b>72%</b> |
| NS/NC          | 0.5%       |

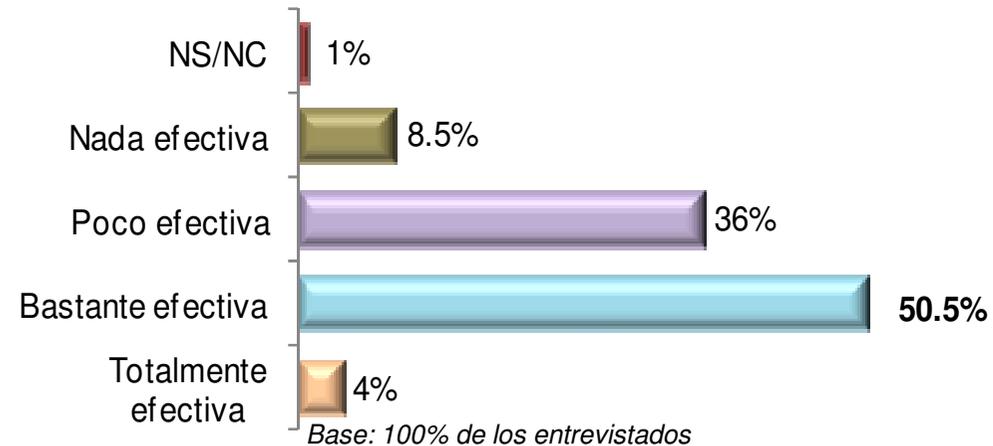


En los últimos dos años, 72% de los entrevistados no ha venido a las oficinas de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco, mientras que 27,5% manifestó que si había venido con anterioridad.

## Evaluación de la dependencia

3. En general ¿qué tan efectiva cree usted que está siendo la Policía del Estado en el combate contra la delincuencia?

| Eficiencia          | %            |
|---------------------|--------------|
| Totalmente efectiva | 4%           |
| Bastante efectiva   | <b>50.5%</b> |
| Poco efectiva       | 36%          |
| Nada efectiva       | 8.5%         |
| NS/NC               | 1%           |

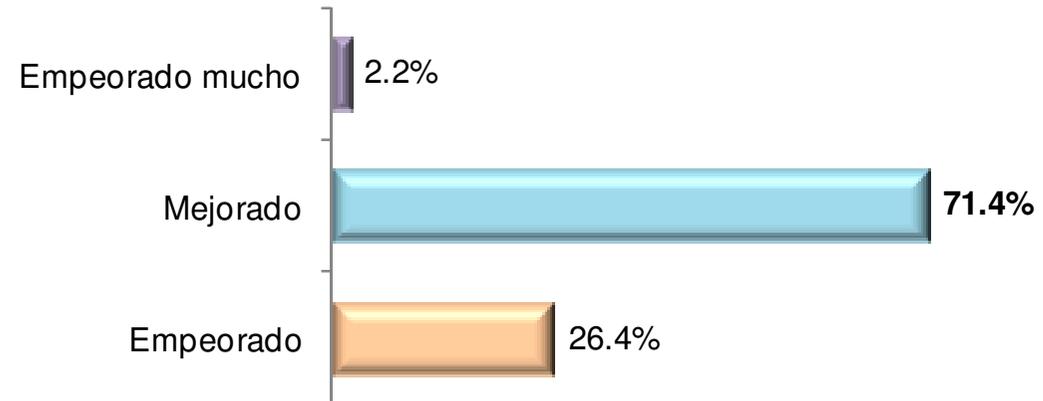


El 50.5% consideró efectiva a la Policía del Estado en el combate contra la delincuencia, sólo 4% la revela totalmente efectiva, mientras que 36% poco y un 8.5% nada efectiva.

## Evaluación de la dependencia

4.- De la ultima vez que vino a esta fecha, ¿ha mejorado o empeorado el servicio en la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco?

| Mejoría         | %            |
|-----------------|--------------|
| Empeorado       | 26.4%        |
| Mejorado        | <b>71.4%</b> |
| Empeorado mucho | 2.2%         |

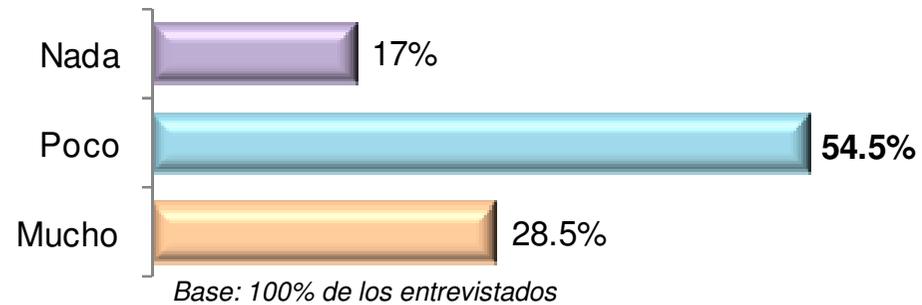


De los entrevistados que habían acudido a la Procuraduría de Justicia, 71.4% notó que ha mejorado la dependencia, 26.4% manifestó que ha empeorado y sólo 2.2% que ha empeorado mucho.

## Evaluación de la dependencia

5. Usted, ¿qué tanto confía en los mandos policiales de esta dependencia?

| Confianza | %            |
|-----------|--------------|
| Mucho     | 28.5%        |
| Poco      | <b>54.5%</b> |
| Nada      | 17%          |

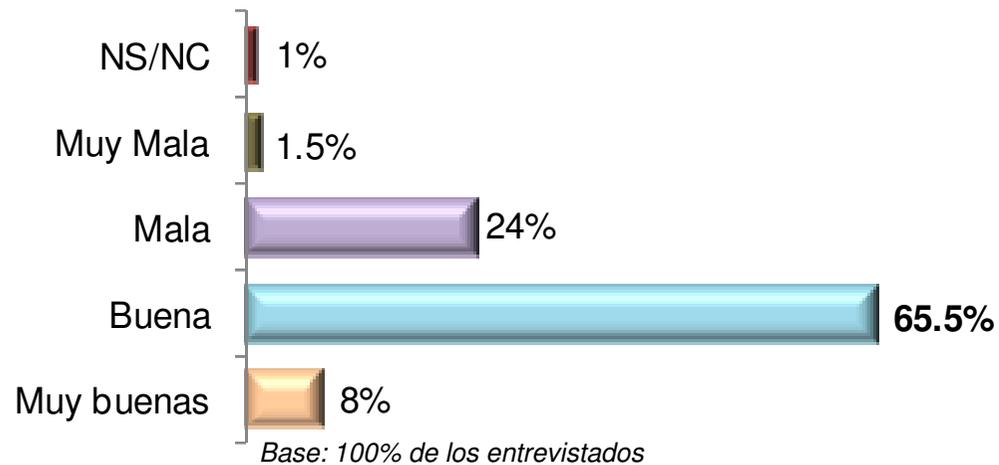


De los entrevistados, 54.5% confía poco en los mandos policiales de esta dependencia, 28.5% les brindan mucha confianza y sólo 17% nada.

## Evaluación de la dependencia

6. Desde su punto de vista, ¿cómo le parecen las condiciones en que se encuentran las instalaciones de esta dependencia?

| Condiciones | %            |
|-------------|--------------|
| Muy buenas  | 8%           |
| Buena       | <b>65.5%</b> |
| Mala        | 24%          |
| Muy Mala    | 1.5%         |
| NS/NC       | 1%           |



El 65.5% percibió en buen estado las condiciones en que se encuentran las instalaciones de la Procuraduría General de Justicia y 8% las observó en muy buenas; sin embargo, 24% en mala y sólo 1.5% en muy mala condiciones.

## Evaluación de la dependencia

7. Por ultimo, dígame ¿cuáles son los tres principales problemas de seguridad que existen en su barrio o colonia?

| Problemas 1ra. Mención             | %          |
|------------------------------------|------------|
| Pandillas                          | <b>43%</b> |
| Grafiteros                         | 13%        |
| Punto de venta de alcohol o drogas | 16.5%      |
| Robo a peaton/en calle             | 4%         |
| Robo a casa/departamento/negocio   | 6.5%       |
| Drogadicción/alcoholismo           | 8.5%       |
| Robo de autopartes                 | 2.5%       |
| Robo de automoviles                | 1.5%       |
| Riñas callejeras                   | 3.5%       |
| Corrupción de menores              | 1%         |

*Base: 100% de los entrevistados*

| Problemas 2da. Mención             | %            |
|------------------------------------|--------------|
| Pandillas                          | <b>25.3%</b> |
| Grafiteros                         | 16.1%        |
| Punto de venta de alcohol o drogas | 13.4%        |
| Robo a peaton/en calle             | 8.6%         |
| Robo a casa/departamento/negocio   | 9.1%         |
| Drogadicción/alcoholismo           | 8.1%         |
| Robo de autopartes                 | 3.2%         |
| Robo de automoviles                | 7%           |
| Secuestros                         | 1.1%         |
| Riñas callejeras                   | 8.1%         |

*Base: 93% de los entrevistados*

| Problemas 3ra. Mención             | %            |
|------------------------------------|--------------|
| Pandillas                          | <b>15.4%</b> |
| Grafiteros                         | 4.6%         |
| Punto de venta de alcohol o drogas | 15.4%        |
| Robo a peaton/en calle             | 8.6%         |
| Robo a casa/departamento/negocio   | 6.3%         |
| Drogadicción/alcoholismo           | 12.6%        |
| Robo de autopartes                 | 4.6%         |
| Robo de automoviles                | 8%           |
| Secuestros                         | 1.7%         |
| Riñas callejeras                   | 18.9%        |
| Prostitución                       | 2.3%         |
| Corrupción de menores              | 1.7%         |

*Base: 87.5% de los entrevistados*

43% considera a las pandillas como el principal problema de seguridad que existe en su barrio o colonia, 16.5% al punto de venta de alcohol o drogas, 13% grafiteros, 8.5% drogadicción/alcoholismo, 6.5% robo a casa, 4% robo a peatón, 3.5% riñas callejeras, 1.5% robo de automóviles y sólo 1% corrupción de menores.

## Datos generales y sociodemográficos

1. ¿Es usuario de algún servicio o trámite que preste la Procuraduría General de Justicia del Edo. de Jalisco?

| Usuario | %           |
|---------|-------------|
| Sí      | <b>100%</b> |
| No      | 0.0%        |



Se entrevistó a usuarios de algún servicio o trámite que presta la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco (100%).

## Datos generales y sociodemográficos

- Género

| Genero    | %          |
|-----------|------------|
| Masculino | <b>65%</b> |
| Femenino  | 35%        |



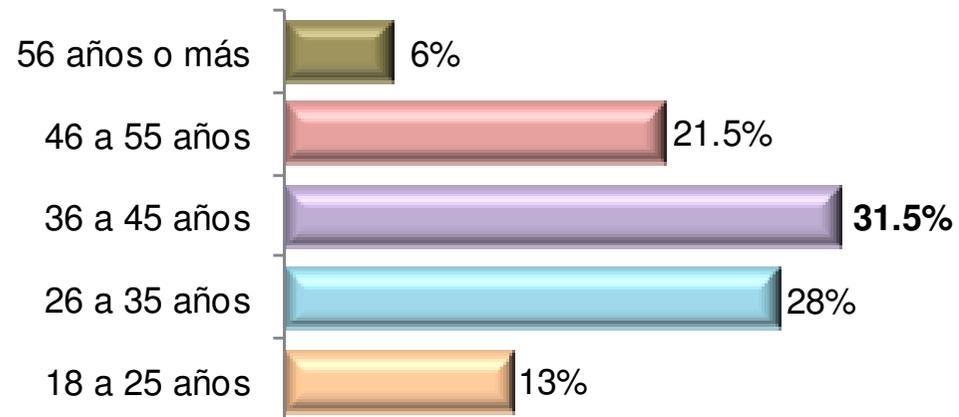
Base: 100% de los entrevistados

Se entrevistó a 65% hombres y 35% mujeres.

## Datos generales y sociodemográficos

- Edades

| Edades        | %            |
|---------------|--------------|
| 18 a 25 años  | 13%          |
| 26 a 35 años  | 28%          |
| 36 a 45 años  | <b>31.5%</b> |
| 46 a 55 años  | 21.5%        |
| 56 años o más | 6%           |



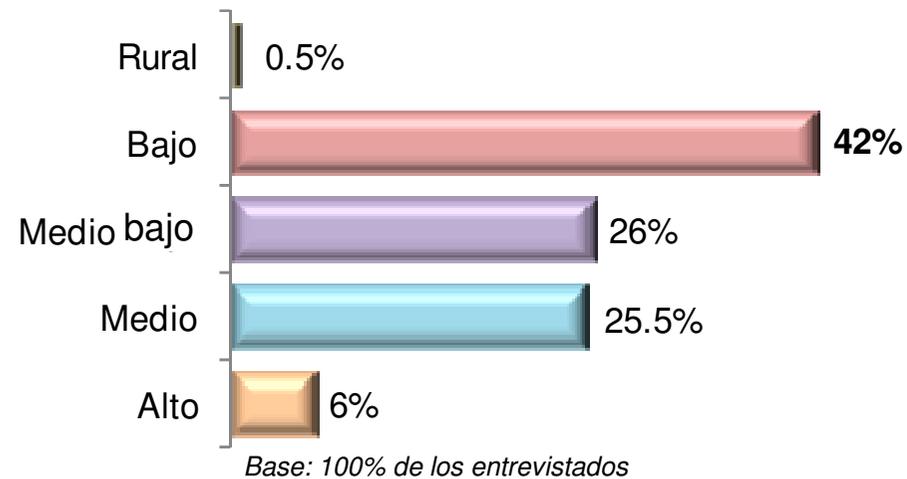
Base: 100% de los entrevistados

El 31.5% de los entrevistados tiene entre 36 y 45 años de edad, 28% de 26 a 35 años, 21.5% de 46 a 55 años, 13% de 18 a 25 años y 6% es mayor de 56 años.

## Datos generales y sociodemográficos

- Nivel socioeconómico

| Nivel socioeconómico | %          |
|----------------------|------------|
| Alto                 | 6%         |
| Medio                | 25.5%      |
| Medio bajo           | 26%        |
| Bajo                 | <b>42%</b> |
| Rural                | 0.5%       |

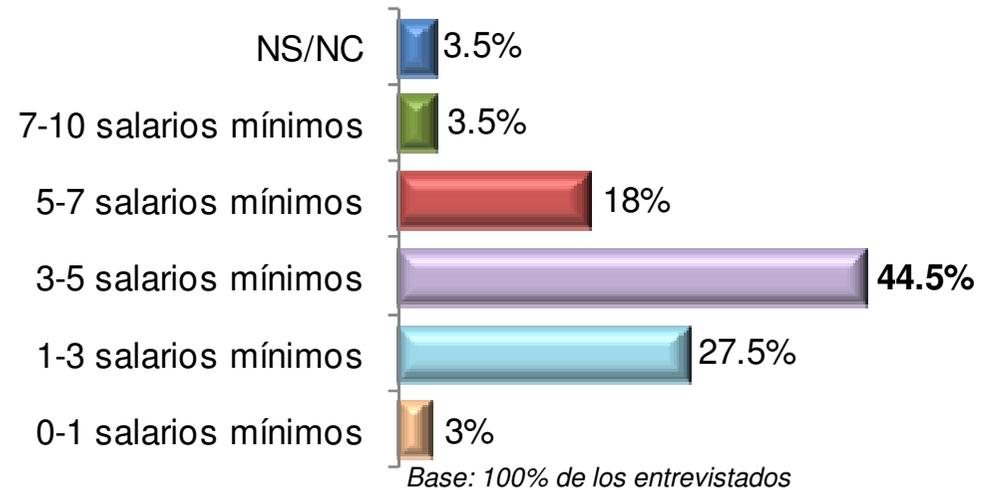


El 42% pertenece al nivel bajo, seguido de 26% que son de nivel medio bajo, 25.5% nivel medio, 6% de nivel alto y por último 0.5% de nivel rural.

## Datos generales y sociodemográficos

### - Ingresos

| Ingresos              | %            |
|-----------------------|--------------|
| 0-1 salarios mínimos  | 3%           |
| 1-3 salarios mínimos  | 27.5%        |
| 3-5 salarios mínimos  | <b>44.5%</b> |
| 5-7 salarios mínimos  | 18%          |
| 7-10 salarios mínimos | 3.5%         |
| NS/NC                 | 3.5%         |



El 44.5% de los entrevistados percibe de 3 a 5 salarios mínimos, 27.5% un ingreso de 1 a 3 salarios, 18% percibe de 5 a 7, 3.5% obtiene de 7 a 10 salarios y 3% de 0 a 1 salarios mínimos.

## 1.7 Conclusiones de la Procuraduría General de Justicia del Estado

## Conclusiones, Procuraduría General de Justicia del Estado

### Satisfacción y servicio a usuarios

El 57.5% de los entrevistados evaluó el trabajo de la dependencia de manera positiva; es decir, los entrevistados manifestaron que el trabajo cumple con sus expectativas. Es importante mencionar que conforme aumenta el rango de edad de los entrevistados, las calificaciones excelentes presentan gradualmente una disminución; por el contrario, las calificaciones negativas aumentan. El 65.3% de los jóvenes de 18 a 25 años evaluaron como buena o excelente el trabajo de la secretaría, pero sólo 33.3% de los adultos de 56 años o más calificó en ese mismo sentido.

El comportamiento de las evaluaciones de los aspectos de calidad de los servicios y de la amabilidad se proyectó prácticamente en el mismo sentido. Sin embargo, la rapidez en la atención reflejó una pérdida en las calificaciones de buena, mismas que se trasladaron a muy malas, siendo este el aspecto más negativo.

El 81% de los usuarios de la dependencia acuden a la misma para realizar un denuncia o dar seguimiento a la misma. Es muy probable que haya una correlación entre la rapidez en la atención y el flujo de usuarios que acuden a realizar una denuncia o seguimiento y que esto afecte el nivel de satisfacción del usuario. La amabilidad resulto ser el aspecto mejor evaluado respecto del resto de los aspectos.

| <b>Evaluación de la Procuraduría General de Justicia del Estado</b> |              |
|---|--------------|
| <i>(Suma de buena y muy buena)</i>                                  |              |
| Rapidez en atención   | 60.0%        |
| Amabilidad y trato  | 74.0%        |
| Calidad de servicios  | 72.5%        |
| Promedio general  | <b>68.8%</b> |

## Conclusiones, Procuraduría General de Justicia del Estado

### **Satisfacción y servicio a usuarios**

La satisfacción de los usuarios correspondió a 54.5% (bueno y excelente), desarrollando un promedio de 3.07 (siendo 1 pésimo al 5 excelente). Las evaluaciones buenas y excelentes mantienen cierta consistencia en todos los rangos de edad; sin embargo, las evaluaciones negativas se acrecientan gradualmente, según aumenta el rango de edad.

El 81% de los usuarios de la dependencia acuden a la misma para realizar un denuncia o dar seguimiento a la misma. Es muy probable que haya una correlación entre la rapidez en la atención y el flujo de usuarios que acuden a realizar una denuncia o seguimiento y que esto afecte el nivel de satisfacción del usuario.

La amabilidad resulto ser el aspecto mejor evaluado respecto del resto de los aspectos.

## Conclusiones, Procuraduría General de Justicia del Estado

### **Evaluación de la dependencia**

La evaluación de la efectividad de la Policía del Estado en el combate contra la delincuencia fue de 54.5% de los entrevistados que afirmaron sentir que en este aspecto es bastante o totalmente efectivo. Según 44.5% de los entrevistados, este combate contra la delincuencia es poco o nada efectivo. Dicha percepción puede estar influida por el ambiente que se vive a nivel nacional en este rubro.

Se aprecia un sentimiento de desconfianza hacia la procuraduría, según 71.5% de los entrevistados, quienes afirmaron confiar poco o nada en la dependencia. Este aspecto refleja que la Procuraduría General de Justicia del Estado requiere una amplia acción en cuanto a la comunicación de sus valores institucionales hacia los usuarios directos y la misma sociedad. También es importante mencionar que lo referente a la administración de la justicia en el país -y a nivel general- recibe una carga negativa fuertemente sustentada en el manejo que le conceden los medios de comunicación nacional.

### **Principales problemas**

Sobre los principales problemas de seguridad que perciben los usuarios en sus domicilios o colonias, se observa, en primer lugar, las pandillas o pequeños grupos infractores, seguido de los puntos de venta de drogas, grafiteros y la drogadicción / alcoholismo que aquejan a los habitantes.

La minoría percibe como problema en su colonia el robo a peatones o el robo de automóviles. Lo anterior refleja, en parte, el deterioro social que reciben las zonas urbanas y habitadas del estado.

## 1.8 Recomendaciones de la Procuraduría General de Justicia del Estado

## Recomendaciones, Procuraduría General de Justicia del Estado

### Contexto general

Respecto de los resultados del estudio, determinamos conveniente las siguientes acciones para mejorar el desempeño de la dependencia:

- ➔ La afluencia en la Procuraduría General de Justicia del Estado se encuentra fuertemente ligada a la generación de denuncias y seguimiento de las mismas por los usuarios. Es necesario hacer un análisis detallado del proceso de recepción de las denuncias en la dependencia para tomar las decisiones más efectivas en relación con la velocidad con que son atendidos los usuarios. Es probable que se requiera la organización de módulos de recepción de denuncias y que éstos generen gran efectividad en sus procesos.
- ➔ Es necesario mejorar la imagen que tiene la dependencia respecto del desempeño de la procuraduría. Es conveniente llevar a cabo una campaña de mejora que abarque desde los aspectos operativos de la corporación hasta los aspectos de comunicación social.
  - ➔ Para lograr ese objetivo, es conveniente analizar los cursos y capacitación técnica de los elementos de la corporación.
  - ➔ Sobre la actividad de comunicación de la procuraduría acerca de los logros y combate a la delincuencia, es conveniente que se realicen en mayor medida los comunicados de medios y que éstos estén dirigidos a los segmentos de mayor relevancia para la institución.

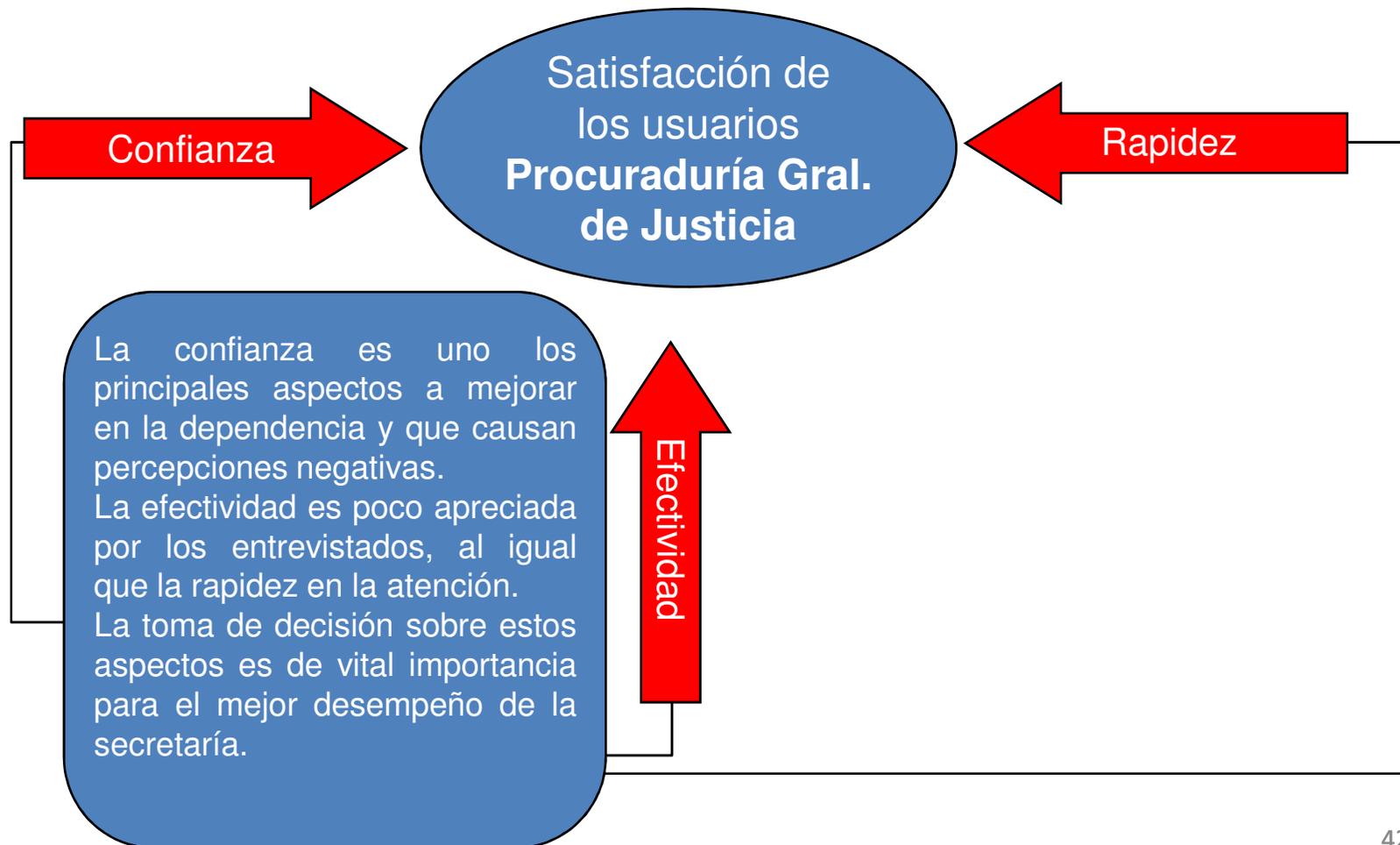
## Recomendaciones, Procuraduría General de Justicia del Estado

### Principales problemas

- Para combatir los problemas de pandillerismo y graffiti en el estado, principalmente en las zonas urbanas, es conveniente llevar a cabo campañas de concientización en escuelas y colonias conflictivas. Esto coadyuvará a que los niños y jóvenes del estado incidan en menor medida en este problema.
- Es recomendable crear grupos de voluntarios, cuya actividad principal sea el abatimiento del problema del graffiti en las zonas más urbanizadas del estado. Con esto, se buscará pintar las zonas que presenten este problema y, con ello, disminuir la percepción negativa al respecto.
- Es de vital importancia incluir a la sociedad civil en la lucha contra el narcomenudeo, facilitando las denuncias anónimas, ya sea a través de números telefónicos especiales o de sistemas de denuncia anónima nuevos, cuya percepción no afecte o inhiba la participación ciudadana.
- Es factible realizar un grupo especial de servidores de la procuraduría, cuya misión sea visitar los planteles públicos de primarias y secundarias en el estado para llevar a cabo jornadas de prevención contra las drogas y adicciones, en especial a los niños de 10 a 15 años de edad, rango en que se proliferan este tipo de adicciones.
- La procuraduría de Justicia debe contar con una campaña rectora de prevención de las adicciones, cuyo mensaje llegue a los segmentos de mayor riesgo en el estado. El vínculo perfecto para el combate a este y otros males, debe sustentarse en la familia como núcleo o sostén de las estrategias y en la escuela como medio de difusión.

## Recomendaciones, Procuraduría General de Justicia del Estado

### Aspectos que influyen en la imagen negativa



## 1.9 Anexos

**NO FOTOS**