



Satisfacción de usuarios de las secretarías
del Poder Ejecutivo 2009
Gobierno del Estado de Jalisco
SECRETARIA DE SALUD



Jalisco

Índice

1. Evaluación, Secretaría de Salud.....	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 Secretaría de Salud.....	11
1.7 Conclusiones, Secretaría de Salud	38
1.8 Recomendaciones, Secretaría de Salud	41
1.9 Anexos.....	44



Secretaría de Salud
del Gobierno 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

Vitrina Mercadológica	
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 tramite de la Secretaría de Salud del Estado de Jalisco (Hospitales públicos del Estado)
Lugar de aplicación:	Hospitales y clínicas de sector público del estado, entrevistas realizadas en Guadalajara
Alcance del estudio:	Usuarios de las dependencia en el estado 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 del 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

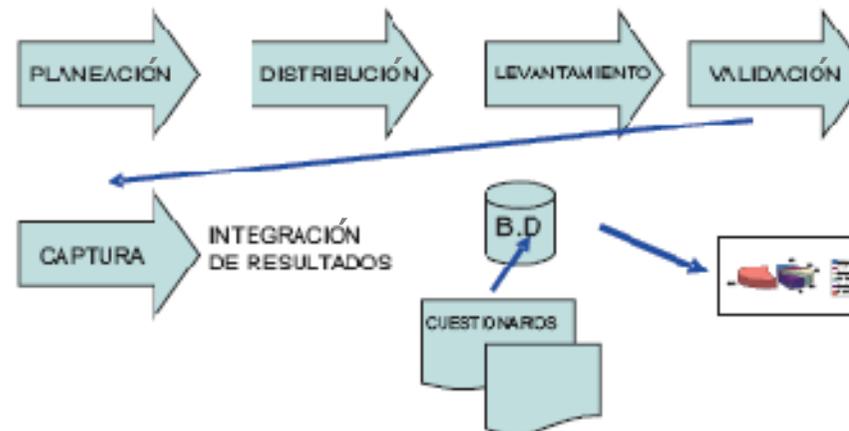
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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 Secretaría de Salud

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 Secretaría de Salud, con base al promedio obtenido:

Lugar	Dependencia	Promedio
10	Secretaría de Salud	3.2

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

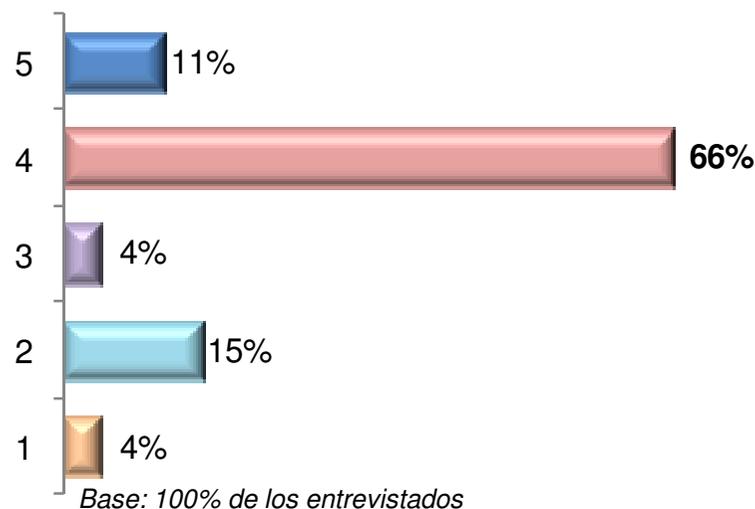
El promedio general de las dependencias evaluadas con usuarios directos fue de 3.4.

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 Usuario

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

Evaluación	%
1	4%
2	15%
3	4%
4	66%
5	11%
Promedio	
3.65	
Kurtosis	
0.600	



El coeficiente de Kurtosis indica que las evaluaciones tienen un grado normal de concentración respecto del promedio. Esto significa que la percepción positiva de los entrevistados es consistente. De este modo, 77% evaluó el trabajo de la Secretaría de Salud del Estado de Jalisco como excelente / bueno (5 y 4), el 4% lo consideró como regular (3) y 19% como malo o pésimo (2 y 1).

Satisfacción y Servicio a usuario

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Salud 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	6.4%	2.1%	2%	3.2%	8%
2	19.1%	18.8%	12.2%	12.9%	8%
3	8.5%	0%	6.1%	0%	4%
4	55.3%	72.8%	67.5%	67.8%	68%
5 Excelente	10.6%	6.3%	12.2%	16.1%	12%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Base: Cruce de la variable ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Salud del Estado de Jalisco? Con edad 100% de los entrevistados.

Los jóvenes de 16 a 35 años de edad presentan una mayor concentración de evaluaciones negativas respecto del resto de los rangos de edad, mientras que el segmento de 26 a 35 años se polariza al concentrar 72.8% de sus menciones como buenas. El 8% de los adultos de 56 años a más evalúan como pésimo el servicio de la Secretaría de Salud, siendo este grupo, junto con los jóvenes de 18 a 25 años, los más sensibles a esa evaluación.

Satisfacción y Servicio a usuario

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

Evaluación	Masculino	Femenino
1 Pésimo	3.3%	4.6%
2	13%	16.7%
3	3.3%	4.6%
4	71.7%	61.1%
5 Excelente	8.7%	13%
Total	100%	100%

Base: Cruce de la variable ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Salud del Estado de Jalisco? Con sexo 100% de los entrevistados.

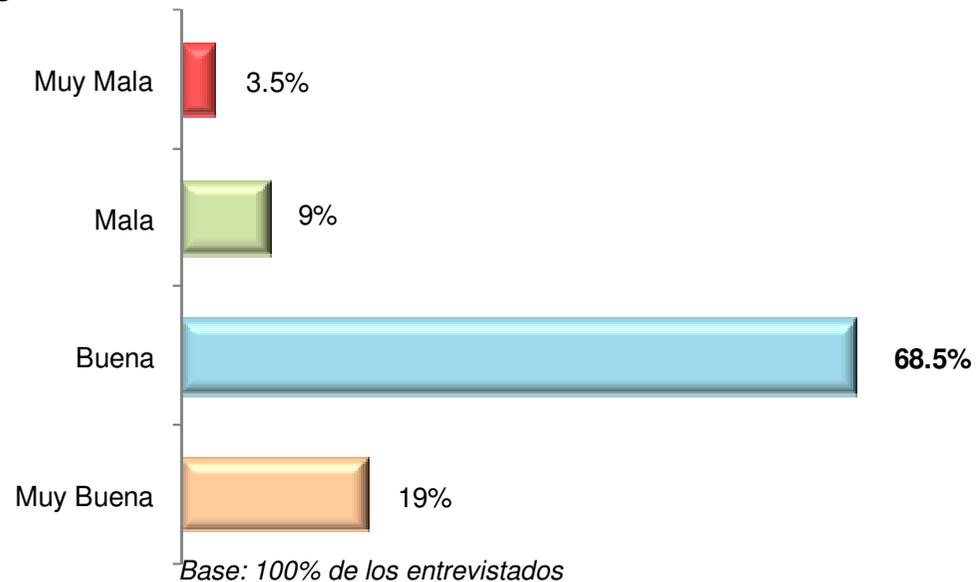
El género masculino evaluó con 80.4% de las menciones de bueno a excelente el trabajo de la Secretaría de Salud del estado; en el mismo sentido, 74.1% de las menciones del género femenino correspondieron a dicha evaluación. El 21.3% de las mujeres en esta dependencias evaluaron de pésimo a malo el trabajo de la Secretaría de Salud, siendo este el grupo más sensible a esa percepción.

Satisfacción y Servicio a usuario

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

a) Calidad de los servicios / programas

Calidad de los Servicios	%
Muy Buena	19%
Buena	68.5%
Mala	9%
Muy Mala	3.5%



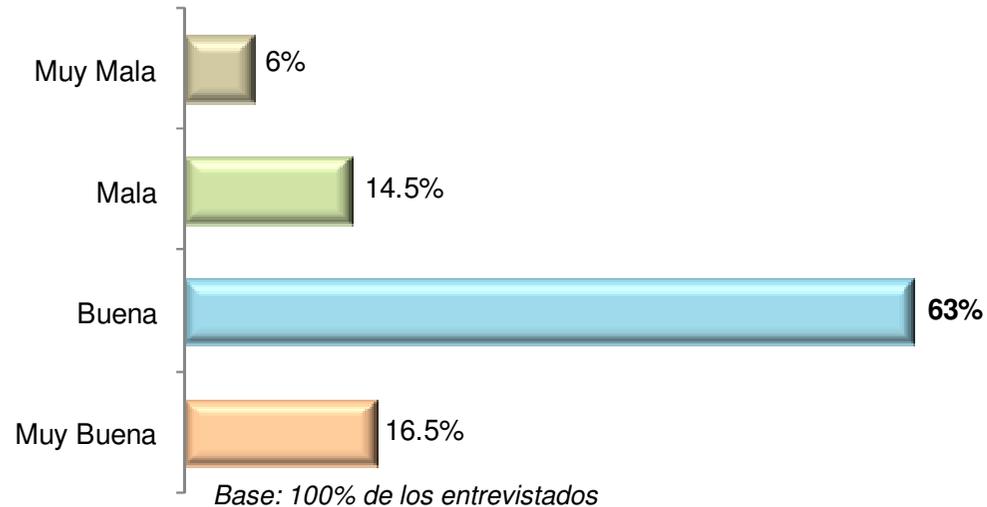
Según el 68.5% consideró como buena la calidad de los servicios / programas que da la Secretaría de Salud del Estado de Jalisco; para 19% de los usuarios fue muy buena. Por otro lado, 12.5% la calificó como mala (9%) y muy mala (3.5%).

Satisfacción y Servicio a usuario

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

b) Amabilidad y trato del personal médico y administrativo

Amabilidad y Trato	%
Muy Buena	16.5%
Buena	63%
Mala	14.5%
Muy Mala	6%



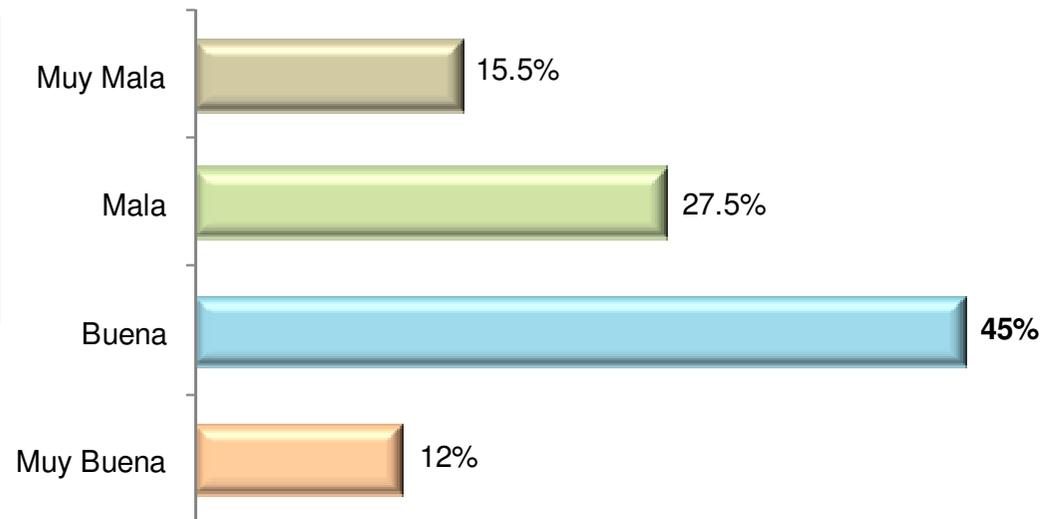
Respecto de la amabilidad y trato del personal médico y administrativo, 63% opinó que fue buena, 16.5% como muy buena, 20.5% como mala (14.5%) y muy mala (6%).

Satisfacción y Servicio a usuario

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

c) Rapidez en atención a usuarios de salud

Rapidez en atención	%
Muy Buena	12%
Buena	45%
Mala	27.5%
Muy Mala	15.5%

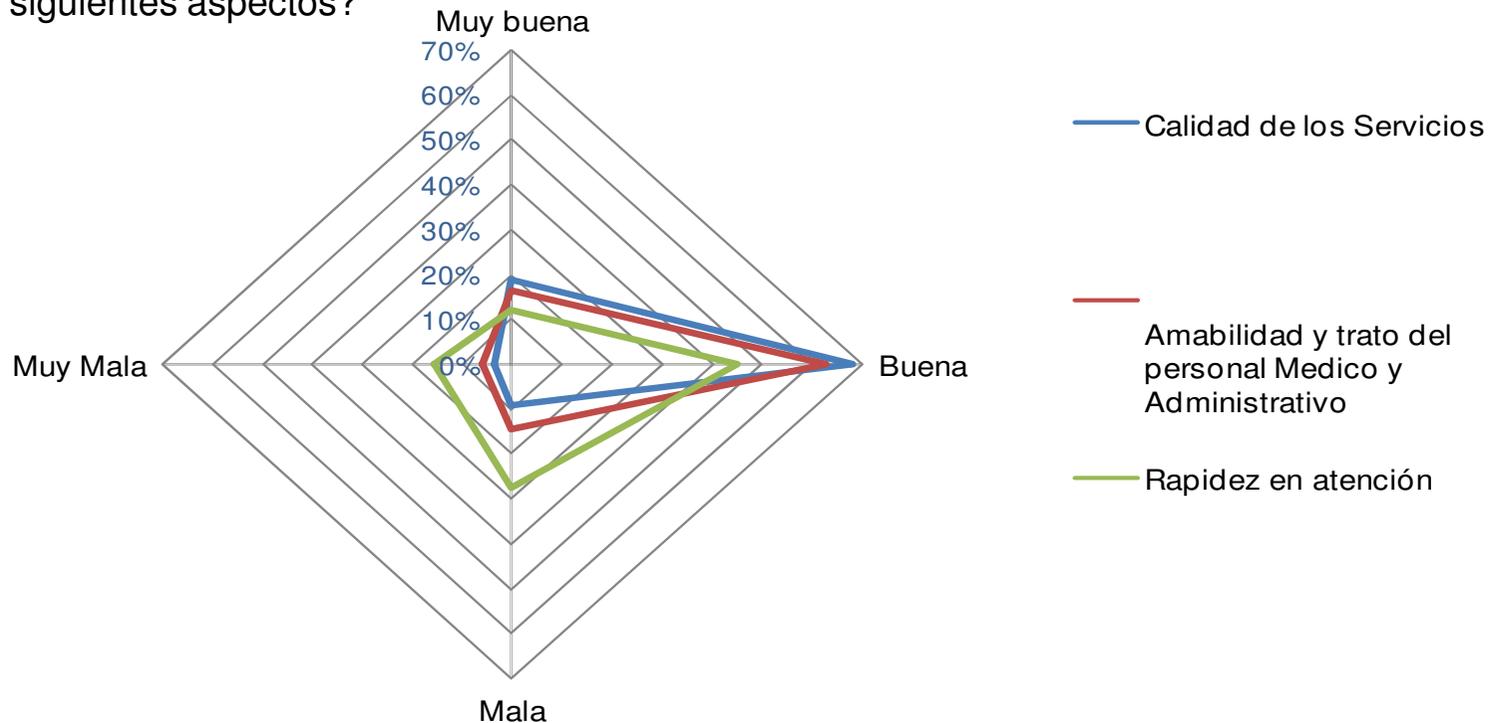


Base: 100% de los entrevistados

La rapidez en atención a usuarios es considerada como buena por los entrevistados, según la opinión de 45%; el 12% mencionó que fue muy buena. Sin embargo, 27.5% la consideró mala y 15.5% como muy mala.

Satisfacción y Servicio a usuario

2. Según su opinión, ¿qué calificación le dá a la Secretaria de Salud del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?



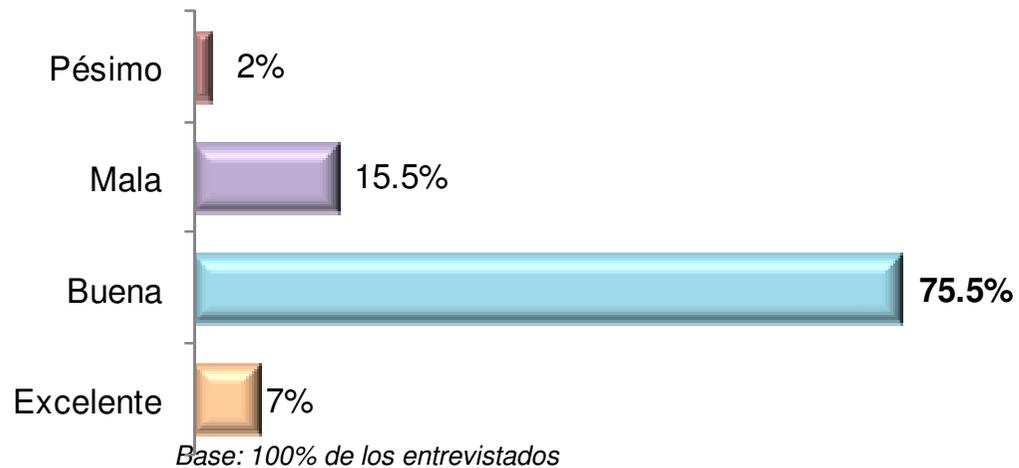
Base: 100% de los entrevistados, comparativo de todos los aspectos evaluados

Con el comparativo de las evaluaciones que recibió la Secretaría de Salud del estado de Jalisco, determinamos que el aspecto que más impacta en la insatisfacción de los usuarios es la rapidez en la atención, toda vez que la amabilidad y la calidad en los servicios se encuentra predominantemente positiva en su evaluación.

Satisfacción y Servicio a usuario

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Salud del estado de Jalisco? (en escala de Pésimo a Excelente)

Evaluación	%
Excelente	7%
Buena	75.5%
Mala	15.5%
Pésimo	2%

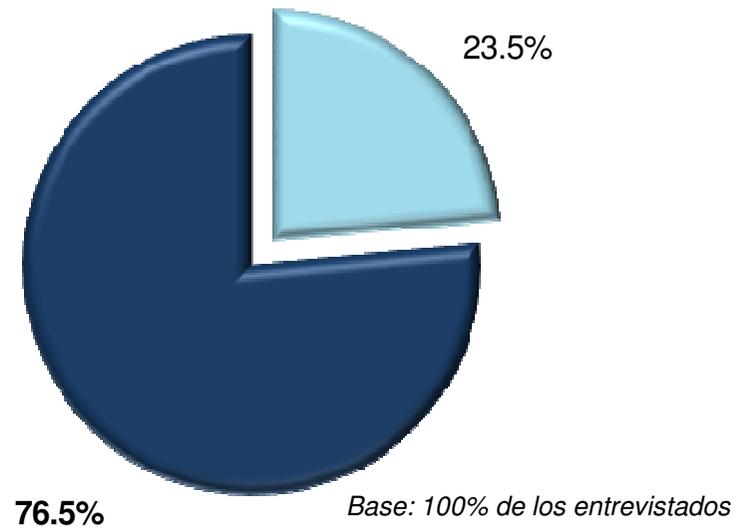


El 82.5% dijo estar satisfecho con el servicio que brinda la Secretaría de Salud del estado de Jalisco; por otro lado, 17.5% lo consideró de malo a pésimo.

Evaluación de la dependencia

1 ¿Es usted usuario del Seguro Popular?

Seguro Popular	%
Sí	23.5%
No	76.5%



El 23.5% de los entrevistados son usuarios del Seguro Popular; el 76.5% mencionó no ser usuario de ese servicio.

Evaluación de la dependencia

1 ¿Es usted usuario del Seguro Popular?

Seguro Popular	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más
Si	21.3%	18.8%	26.5%	25.8%	28%
No	78.7%	81.3%	73.5%	74.2%	72%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Base: Cruce de la variable ¿Es usted usuario del Seguro Popular? Con Edad 100% de los entrevistados.

Los rangos de edad de los usuarios del Seguro Popular tienen una ligera tendencia a ser mayores de 36 años de edad; sin embargo, se puede apreciar una distribución eficiente de los rangos de edad, lo que indica que el servicio llega de manera equitativa a cada segmento de edad.

Evaluación de la dependencia

1 ¿Es usted usuario del Seguro Popular?

Seguro Popular	Masculino	Femenino
Si	23.9%	23.1%
No	76.1%	76.9%
Total	100%	100%

Base: Cruce de la variable ¿Es usted usuario del Seguro Popular? Con Sexo 100% de los entrevistados.

Observando los resultados de los usuarios del Seguro Popular por género, parecía una clara distribución que asigna el mismo peso a ambos géneros.

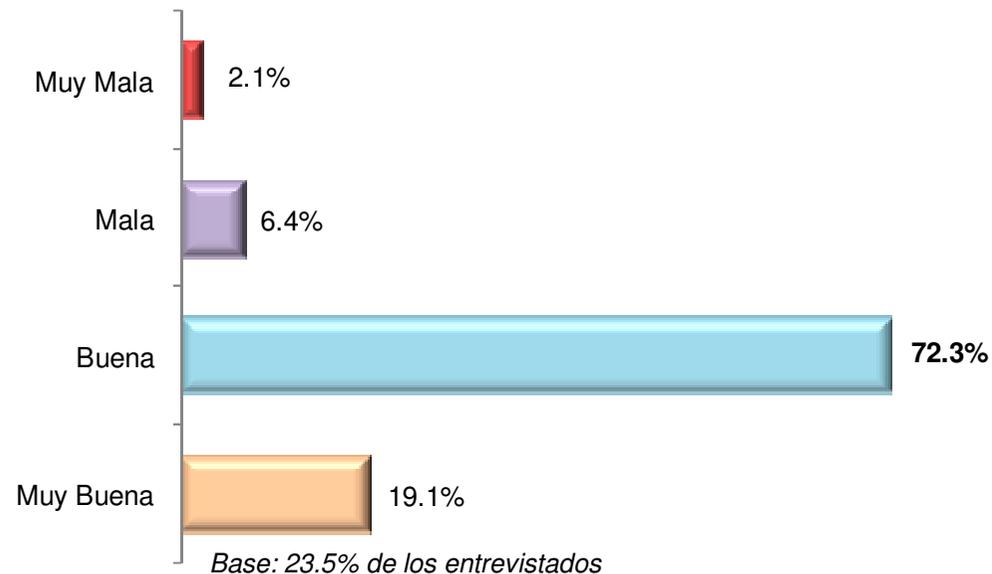
Dicha observancia en los resultados define una cobertura eficiente en la población adscrita al programa, debido a que no excluye a ningún género, asignando en su proporción una distribución acorde a la densidad poblacional por género.

Evaluación de la dependencia

2 . Considerando la última vez que asistió al Seguro Popular, evalué los siguientes aspectos del personal que ahí labora:

a) Amabilidad

Amabilidad	%
Muy Buena	19.1%
Buena	72.3%
Mala	6.4%
Muy Mala	2.1%



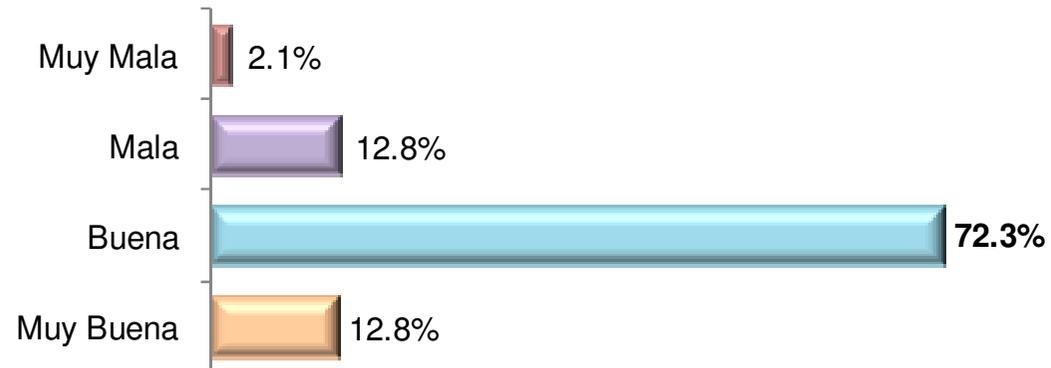
La amabilidad proporcionada por el personal que ahí labora fue calificada como buena en 72.3%, el 19.1% la consideró muy buena, pero 6.4% dijo ser mala y 2.1% muy mala.

Evaluación de la dependencia

2 . Considerando la última vez que asistió al Seguro Popular, evalué los siguientes aspectos del personal que ahí labora:

b) Rapidez en la atención médica

Rapidez	%
Muy Buena	12.8%
Buena	72.3%
Mala	12.8%
Muy Mala	2.1%



Base: 23.5% de los entrevistados

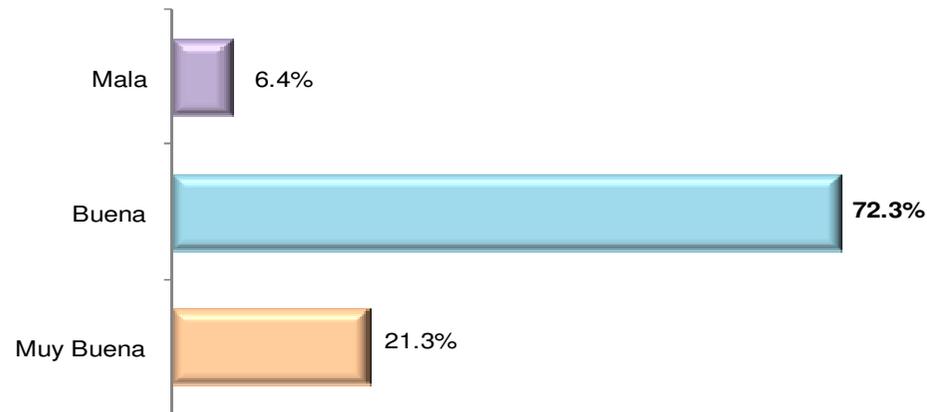
El 72.3% consideró como buena la rapidez en la atención médica por medio del personal que ahí labora, 12.8% lo consideró como muy buena; sin embargo, 14.9% manifestó que la atención fue lenta, calificándola como mala (12.8%) y muy mala (2.1%).

Evaluación de la dependencia

2 . Considerando la última vez que asistió al Seguro Popular, evalué los siguientes aspectos del personal que ahí labora:

c) Calidad de los médicos y enfermeras

Calidad de los médicos y enfermeras	%
Muy Buena	21.3%
Buena	72.3%
Mala	6.4%



Base: 23.5% de los entrevistados

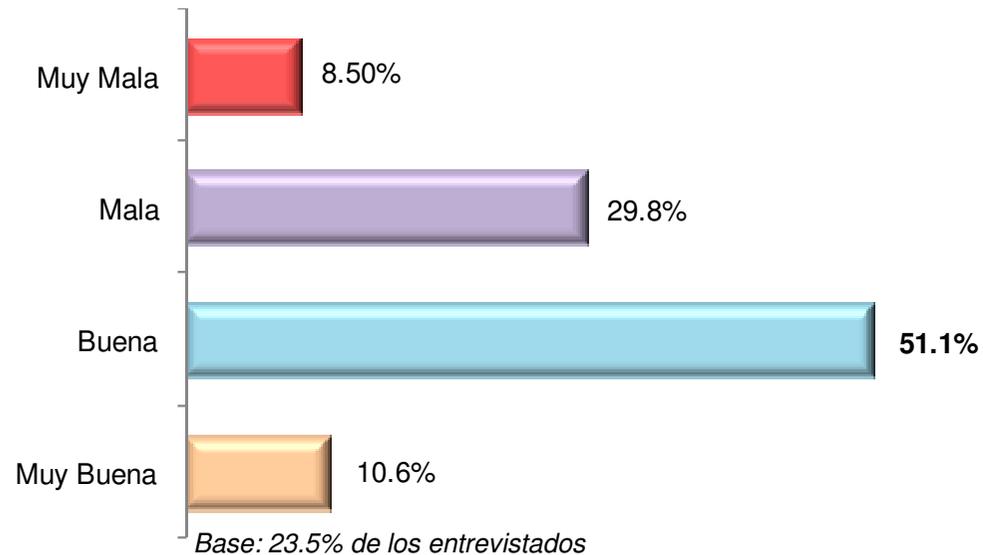
En relación con la calidad de los médicos y enfermeras que ahí laboran, 72.3% la evaluó como buena, 21.3% como muy buena y 6.4% la declaró mala.

Evaluación de la dependencia

2 . Considerando la última vez que asistió al Seguro Popular, evalué los siguientes aspectos del personal que ahí labora:

d) Calidad de las instalaciones

Calidad de las Instalaciones	%
Muy Buena	10.6%
Buena	51.1%
Mala	29.8%
Muy Mala	8.50%



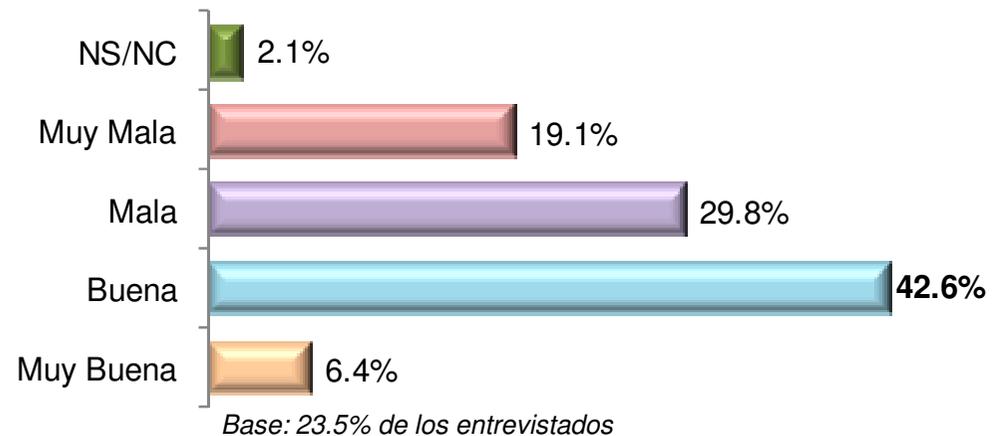
El 51.1% calificó la calidad de las instalaciones como buena y 10.6% como muy buena; sin embargo, el resto (38.3%) les dio la calificación de mala (29.8%) y muy mala (8.5%).

Evaluación de la dependencia

2 . Considerando la última vez que asistió al Seguro Popular, evalué los siguientes aspectos del personal que ahí labora:

e) Surtido de Medicamentos

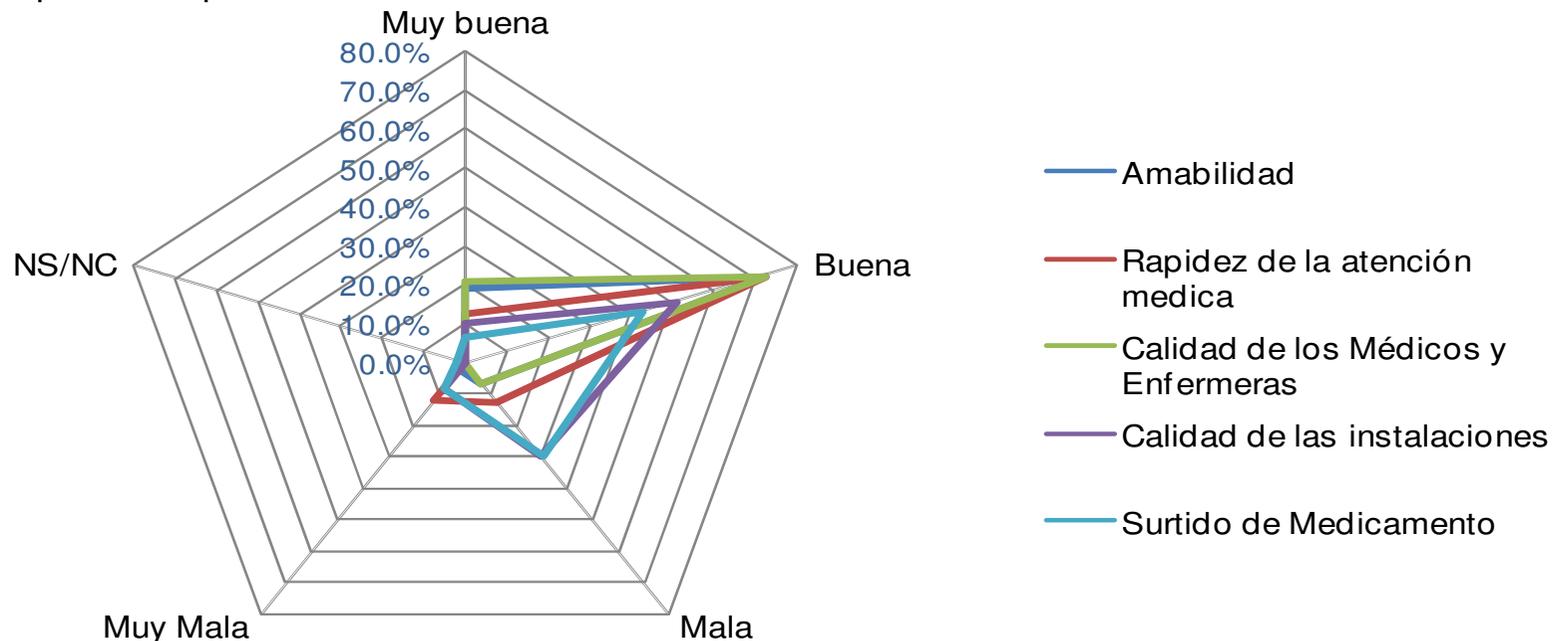
Surtido de Medicamento	%
Muy Buena	6.4%
Buena	42.6%
Mala	29.8%
Muy Mala	19.1%
NS/NC	2.1%



42.6% de los usuarios evaluó como bueno el surtido de medicinas y 6.4% como muy bueno, mientras el 48.9% lo consideró malo y muy malo.

Evaluación de la dependencia

2 . Considerando la última vez que asistió al Seguro Popular, evalué los siguientes aspectos del personal que ahí labora:



Base: 100% de los entrevistados,
comparativo de los aspectos evaluados.

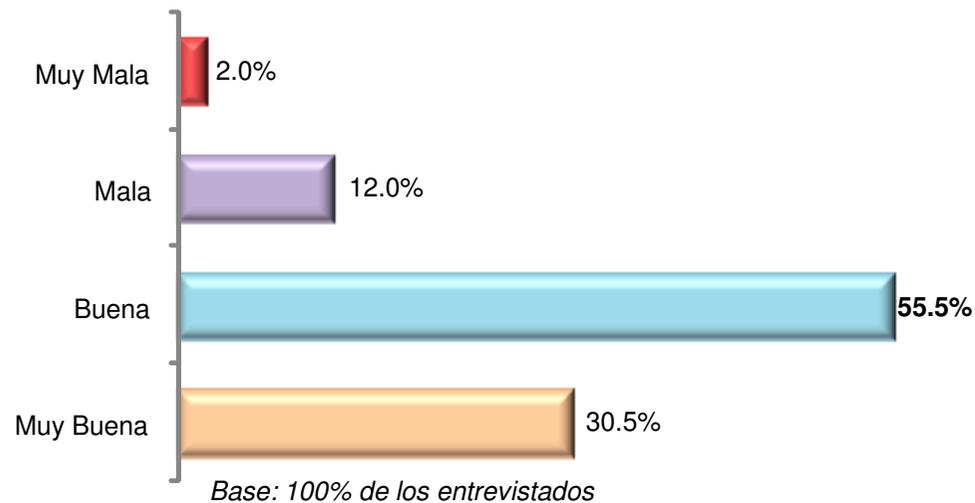
Realizando un comparativo de las evaluaciones recibidas respecto de la última vez que asistió al Seguro Popular, el surtido del medicamento y la calidad de las instalaciones resultaron ser los principales factores de insatisfacción en relación con el programa de Seguro Popular; en contraparte, la calidad de medicamentos y servicios, así como la rapidez correspondieron a las mejores evaluaciones de los usuarios.

Evaluación de la dependencia

3. Respecto del trabajo de la Secretaría de Salud del Gobierno del Estado de Jalisco sobre la epidemia de Influenza, evalúe los siguientes aspectos:

a) Información oportuna a la población

Información Oportuna	%
Muy Buena	30.5%
Buena	55.5%
Mala	12.0%
Muy Mala	2.0%



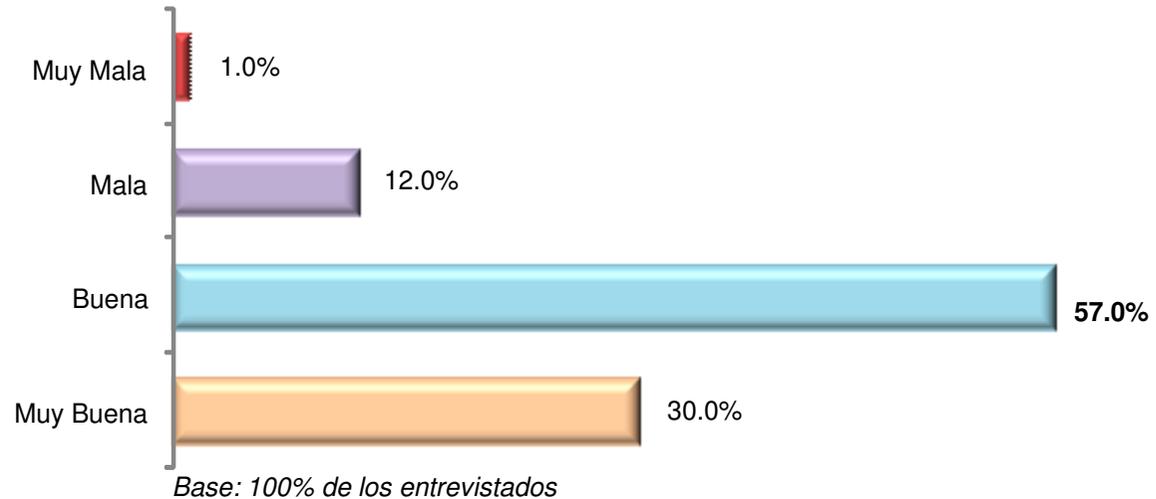
El 55.5% evaluó como oportuna la información de la Secretaría de Salud del Gobierno del Estado de Jalisco y 30.5% muy buena; sin embargo, 14% declaró que fue mala (12%) y muy mala (2%).

Evaluación de la dependencia

3. Con respecto al trabajo de la Secretaría de Salud del Gobierno del Estado de Jalisco sobre la epidemia de Influenza, evalúe los siguientes aspectos:

b) Rapidez con la que actuó la Secretaría de Salud del Edo.

Rapidez con la que se actuó	%
Muy Buena	30.0%
Buena	57.0%
Mala	12.0%
Muy Mala	1.0%



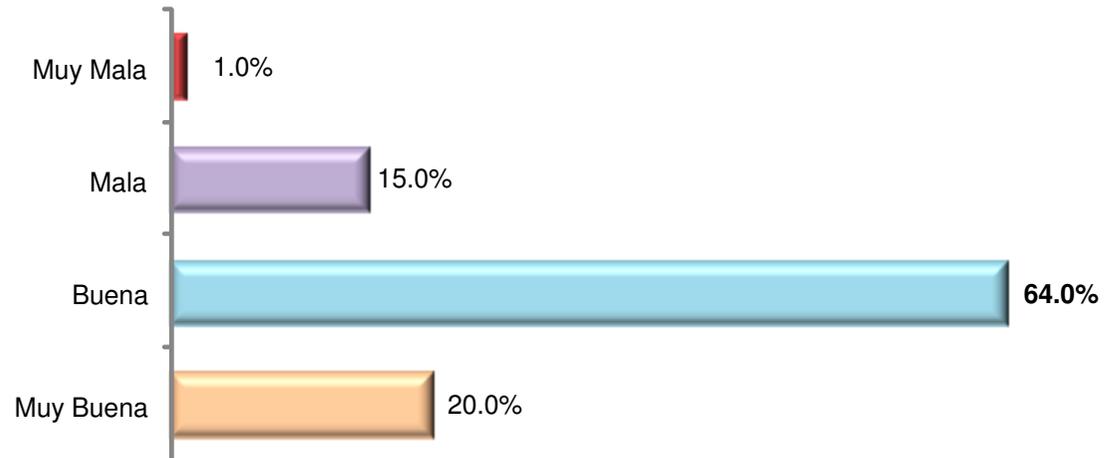
57% calificó como buena la rapidez con la que actuó la Secretaría de Salud del Estado de Jalisco, 30% dijo que fue muy buena, el 13% la evaluó como mala o pésima.

Evaluación de la dependencia

3. Con respecto al trabajo de la Secretaría de Salud del Gobierno del Estado de Jalisco sobre la epidemia de Influenza, evalúe los siguientes aspectos:

c) A nivel general la actuación de la Secretaría de Salud Edo. fue?

Actuación de la Secretaria	%
Muy Buena	20.0%
Buena	64.0%
Mala	15.0%
Muy Mala	1.0%



Base: 100% de los entrevistados

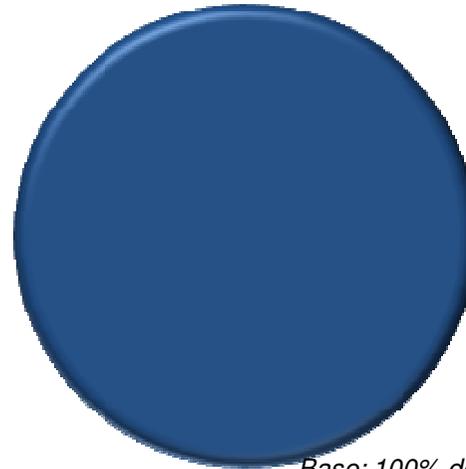
La actuación de la Secretaría de Salud del Gobierno del Estado de Jalisco sobre la epidemia de Influenza, fue buena según 64%, muy buena según el 20%, 15% consideró que fue mala y 1% muy mala.

Datos generales y sociodemográficos

1. ¿Es usuario de algún servicio o tramite que presta la Secretaría de Salud del Estado de Jalisco (Hospitales públicos del Estado)?

Usuario	%
Sí	100%
No	0.0%

100%



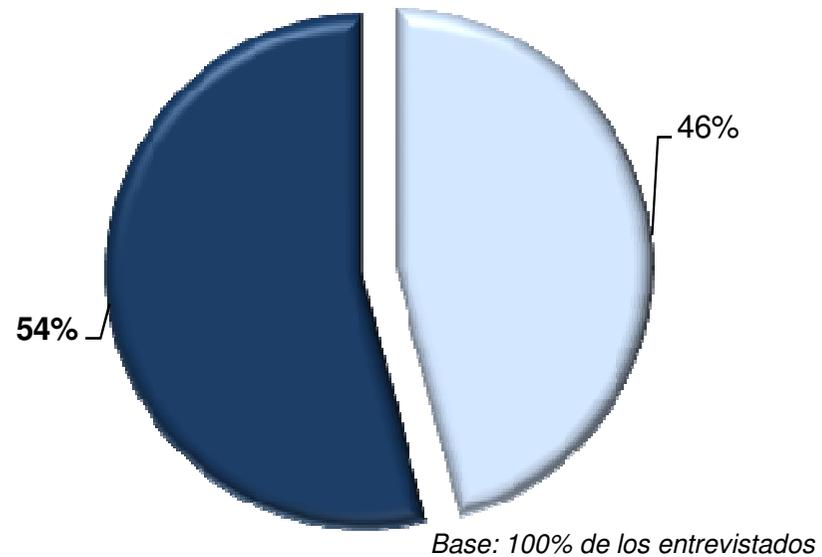
Base: 100% de los entrevistados

El 100% de los entrevistados es usuario de la dependencia.

Datos generales y sociodemográficos

- Género

Género	%
Masculino	46%
Femenino	54%

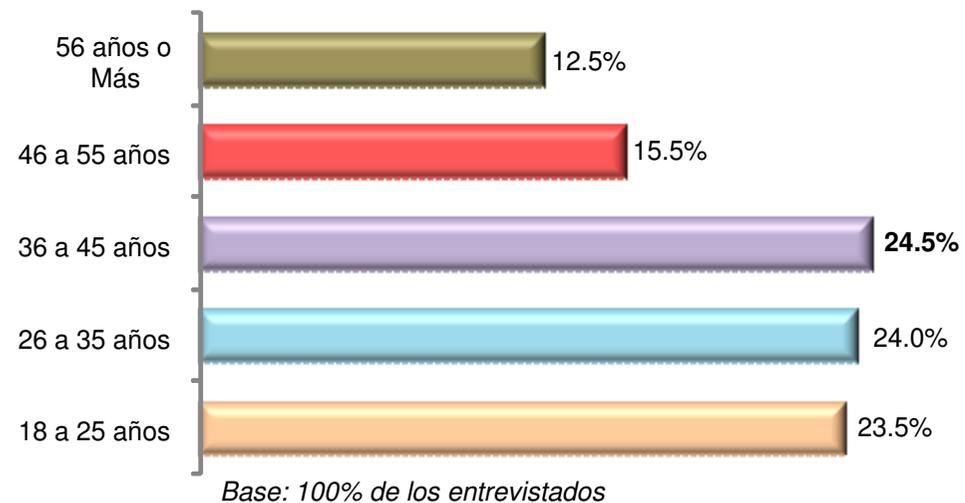


El 54% de la muestra corresponde al género masculino, mientras 46% pertenece al género femenino.

Datos generales y sociodemográficos

- Edades

Edades	%
18 a 25 años	23.5%
26 a 35 años	24.0%
36 a 45 años	24.5%
46 a 55 años	15.5%
56 años o más	12.5%

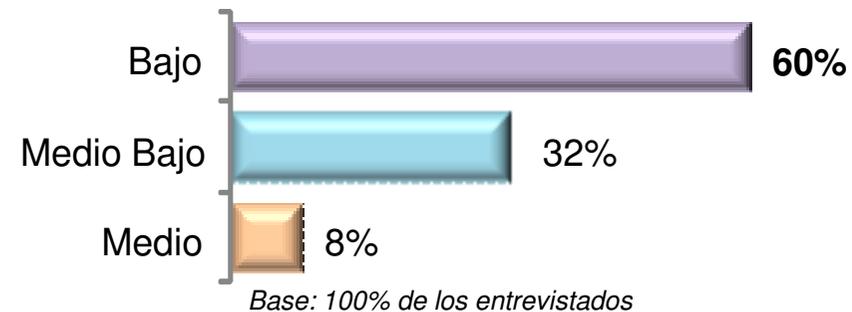


El 72% de los entrevistados cuenta con edades de 18 a 45 años, mientras que 28% tiene de 46 años a más.

Datos generales y sociodemográficos

- Nivel Socioeconómico

Nivel Socioeconómico	%
Medio	8%
Medio Bajo	32%
Bajo	60%

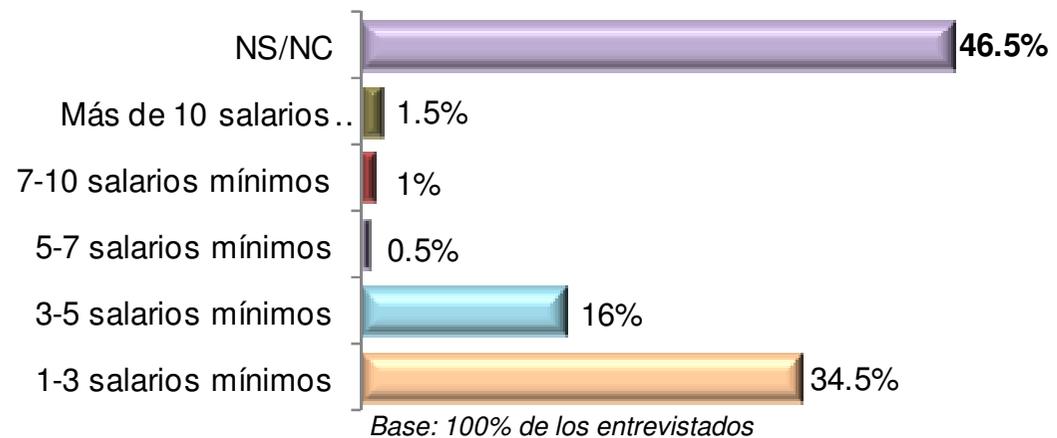


El 60% de los entrevistados pertenece al nivel bajo, mientras que 32% refiere un nivel socioeconómico medio bajo. El 8% restante pertenece al nivel medio.

Datos generales y sociodemográficos

- Ingresos

Ingresos	%
1-3 salarios mínimos	34.5%
3-5 salarios mínimos	16%
5-7 salarios mínimos	0.5%
7-10 salarios mínimos	1%
Más de 10 salarios mínimos	1.5%
NS/NC	46.5%



El 46.5% de los entrevistados no respondió a este cuestionamiento, mientras que el 34.5% dijo contar con ingresos de 1 a 3 salarios mínimos, 16% de 3 a 5 y 18.5% restante afirmó ingresar más de 7 salarios mínimos.

1.7 Conclusiones Secretaría de Salud

Conclusiones, Secretaría de Salud

Satisfacción y servicio a usuarios

La Secretaría de Salud del Estado obtiene una evaluación positiva en la satisfacción general de los usuarios, pues 82.5% considera como buena / excelente dicha evaluación.

Tomando en cuenta los aspectos evaluados, en promedio 74.7% de los usuarios evalúa de manera positiva a la dependencia. El principal aspecto en la insatisfacción de la dependencia de Salud en el estado de Jalisco correspondió a la rapidez en la atención de los usuarios, quienes consideran que el servicio es lento. Esa percepción incide en la carga negativa de la imagen de la dependencia.

Satisfacción de la Secretaría de Salud del Estado <i>(suma de buena y excelente)</i>	
Calidad de servicios	87.5%
Amabilidad y trato	79.5%
Rapidez en atención	57.0%
Promedio general	74.7%

Se percibe en la dependencia un cierto grado de incapacidad para solventar con rapidez la demanda de los servicios médicos; a pesar de la alta evaluación positiva, tiene un peso importante en la percepción de los usuarios el trato que se recibe en la Secretaría de Salud; específicamente en los hospitales, el concepto de servicio puede ser visto por los empleados de la dependencia con un valor de menor relevancia.

El promedio general de los aspectos evaluados en la Secretaría de Salud revela una serie de inconsistencias a nivel administrativo, principalmente en que el flujo de pacientes es tratado con menor prioridad.

Conclusiones, Secretaría de Salud

Seguro Popular

En relación con los aspectos evaluados sobre el Seguro Popular, observamos que la satisfacción de los usuarios refleja una clara tendencia positiva; sin embargo, las instalaciones y el surtido de las medicinas afectan de manera importante el promedio general de satisfacción.

En promedio, 76.2% de los usuarios del Seguro Popular se encuentran satisfechos con el servicio proporcionado.

Satisfacción del Seguro Popular <i>(Suma de buena y excelente)</i>	
Amabilidad	91.4%
Rápidez	85.1%
Calidad de medicinas	93.6%
Instalaciones	61.7%
Surtido de medicinas	49.0%
Promedio general	76.2%

El Seguro Popular representa uno de los servicios sociales del Gobierno del Estado que más impacto tiene en la población.

Sin embargo, el surtido de medicinas y la calidad de las instalaciones produce una baja sustancial en el promedio general de los aspectos evaluados.

Los usuarios consideran que reciben medicamentos de buena o excelente calidad, se sienten tratados de manera consistente por los servidores públicos, además de que la rapidez con que son atendidos es mucho más eficiente que en la rapidez percibida por los propios usuarios de los hospitales de la dependencia.

1.8 Recomendaciones Secretaría de Salud

Recomendaciones, Secretaría de Salud

Sobre los resultados de la Secretaría de Salud, y considerando los principales aspectos evaluados, consideramos que es necesario:

- Mejorar la rapidez con que son atendidos los usuarios de la Secretaría de Salud de Gobierno del Estado de Jalisco aumentará de manera significativa las percepciones positivas acerca de la dependencia y, al mismo tiempo, la percepción general del Gobierno del Estado.
- Para generar mayor flujo en la atención a los usuarios, es necesario implementar citas programadas que, mediante el uso de una línea telefónica de atención o por Internet, puedan los usuarios solicitar atención a problemas de salud menos urgentes con el objeto de agilizar el proceso de atención a usuarios.
- Es importante capacitar e implementar planes de mejora continua en el trato a usuarios de la dependencia, con la finalidad de hacer sentir bien atendidas las necesidades de quienes reciben estos servicios.
- El aspecto social que cubre la dependencia de Salud del Estado de Jalisco refiere la importancia de la secretaría en las funciones del Gobierno del Estado; la proyección de los logros debe ser difundida en los medios de comunicación local y, con ello, crear percepciones positivas que aminoren la carga negativa con que cuenta la dependencia.

Recomendaciones, Secretaría de Salud

Seguro Popular

Considerado como uno de los servicios de mayor impacto social en los últimos años, el Seguro Popular ha logrado integrar a una gran parte de la población del estado que no contaba con acceso a los servicios de salud pública.

Estos servicios de salud brindan no sólo un servicio de impacto a la población, sino que generan en los usuarios derechohabientes un sentimiento de protección por el gobierno, el cual los cobija con los servicios básicos de salud.

Para lograr niveles mayores de satisfacción, es necesario implementar las siguientes acciones:

- ➔ Mejorar el aprovisionamiento de medicamentos a las unidades médicas que surten a los usuarios, puesto que ese es uno de los aspectos principales de satisfacción.
- ➔ Implementar las partidas presupuestales necesarias para mejorar las instalaciones físicas del Seguro Popular.



1.9 Anexos

Fotos



Fotos

