



**Estudio sobre la Satisfacción de Usuarios**  
**Procuraduría General de Justicia**  
Julio-Agosto del 2012



[www.tag-research.com.mx](http://www.tag-research.com.mx)



# Índice

1. Introducción	3
2. Objetivo de la evaluación	5
3. Metodología	7
4. Evaluación de la Procuraduría General de Justicia	12
4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios	13
4.2 Evaluación a la dependencia	23
4.2.1 Evaluación general	24
4.2.2 Evaluación devolución de vehículos nacionales	33
4.2.3 Evaluación devolución de fianzas	41
4.2.4 Evaluación denuncias por comparecencia	45
4.3 Análisis General de Resultados	54
5. Datos generales y sociodemográficos	56
6. Conclusiones y hallazgos	60



# 1. Introducción



# Introducción

El Gobierno del Estado, a través de la Secretaría de Planeación ha llevado a cabo año con año la evaluación de los servicios que proporcionan las distintas secretarías, con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a uno ó mas servicios que ofrecen las dependencias a partir de la percepción del ciudadano.

La evaluación del 2012 fue asignada a Tag Research, una empresa de investigación de mercados y opinión pública, que aplicó un diagnóstico con base a un cuestionario dirigido a usuarios directos de un mismo programa o servicio de las secretarías seleccionadas. El levantamiento de encuestas fue apegado a criterios metodológicos que aseguran la comparación con evaluaciones anteriores con el fin de dar seguimiento sobre el nivel de satisfacción percibido.

El presente estudio nos permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece la Procuraduría General de Justicia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.

A continuación se presentan los resultados de la evaluación de la Procuraduría General de Justicia, agradecemos las facilidades que se nos otorgó para la realización del presente estudio. Cualquier comentario, error u omisión dentro del presente documento es responsabilidad del despacho consultor, y sus conclusiones no necesariamente son compartidas por el Gobierno del Estado de Jalisco.



## 2. Objetivo de la evaluación



## Objetivo de la Evaluación

### Objetivo General de la Evaluación:

Identificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios respecto a los servicios que ofrece la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco, a partir de su percepción.

### Objetivos Específicos de la Evaluación:

1. Determinar el nivel de satisfacción sobre el servicio recibido.
2. Identificar la utilidad percibida sobre el servicio recibido.
3. Evaluar la complejidad de trámite sobre el servicio recibido.
4. Evaluar la eficiencia sobre el servicio recibido.



### 3. Metodología



## Ficha técnica

Requisitos del entrevistado	Ser mayor de edad Ser usuario se forma directa o indirecta de algún servicio de la Procuraduría General De Justicia Del Estado De Jalisco
Lugar de aplicación	Oficinas de la Procuraduría General de Justicia Devolución de vehículos nacionales Domicilio: Calle 14 No. 2550 (Planta baja), Gda, Jal. Devolución de fianzas Domicilio: Calle 14 No. 2567 (Primer Piso), Gda, Jal. Denuncia por comparecencia Domicilio: Calle 14 No. 2550 (Planta baja), Gda, Jal. Denuncia por comparecencia Domicilio: Calle 14 No. 2567 (Edificio Sub B), Gda, Jal. Denuncia por comparecencia Domicilio: Calzada Independencia Nte.778, Gda, Jal.
Alcance del estudio	Ciudadanía en general
Fecha de levantamiento	16 de Julio al 08 de Agosto del 2012
Esquema de selección de la muestra	Muestreo aleatorio simple
Tamaño de la muestra	400 entrevistas
Método de estimación de resultados	Porcentajes y promedios . Frecuencias simples y en algunos casos calificaciones ponderadas.
Intervalo de confianza y error muestral	Intervalo de confianza de 95% y error muestral de +/- 4.90%



## Distribución de la Muestra

Dependencia	Servicio Evaluado	Tamaño de la Muestra	Punto de Afluencia
Procuraduría General de Justicia	Denuncia de Comparecencia	289	124 Encuestas Calzada Independencia Norte. 778 80 Encuestas Calle 14 No. 2550 (planta baja) 85 Encuestas Calle 14 No. 2567 (edificio sub b) Guadalajara , Jalisco
	Devolución de Fianzas	9	Calle 14 No. 2567 (primer piso), Guadalajara, Jalisco
	Devolución de Vehículos Nacionales	102	Calle 14 No. 2550 (planta baja) Guadalajara, Jalisco



## ¿Cómo se levantó la información?

Si bien se diseñó un cuestionario en versión impresa, se ajustó el instrumento a Pocket PC y aplicamos en su totalidad en esta clase de dispositivos.



La aplicación en estos dispositivos nos permitió tener un control sobre el tiempo de duración de cada entrevista (11 minutos) y en qué momentos del día fueron aplicados. La adaptación del cuestionario al sistema Pocket PC nos permitió ahorrar una gran cantidad de tiempo en la captura y codificación de los mismos, además aseguró que la información levantada no fuera manipulada o modificada después de haber sido obtenida.

La encuesta fue aplicada cara a cara a los usuarios de cada dependencia / servicio señalado anteriormente. En el levantamiento de campo participaron 40 encuestadores y 8 supervisores, los cuales fueron capacitados de acuerdo a los criterios de calidad que mantiene la norma ESIMM de investigación de mercados para México.



## Uso de ponderadores en la evaluación

Para poder realizar los ejercicios de calificaciones y promedios para algunas de las gráficas presentadas, se realizó un cálculo consistente en una ponderación que va en una escala del 0 al 5.

Los ponderadores utilizados fueron:

Respuesta	Ponderación utilizada
Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
Pésimo	1
NS / NC	0

De esta manera se puede obtener una calificación final, la cual es la suma de del producto obtenido de la multiplicación de los porcentajes y los ponderadores respectivos de cada una de las gráficas presentadas. Es pertinente mencionar que ésta ponderación es similar a la utilizada en evaluaciones anteriores por lo que nos permite comparar indicadores a través del tiempo.



## 4. Evaluación de la Procuraduría General de Justicia



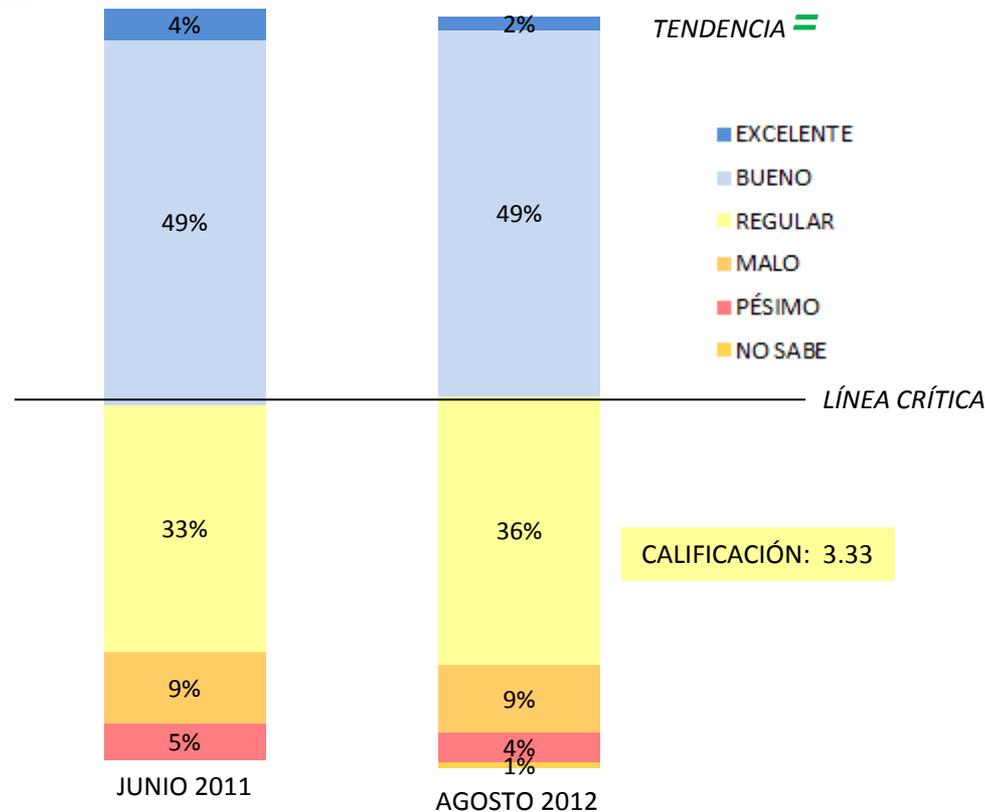


## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios





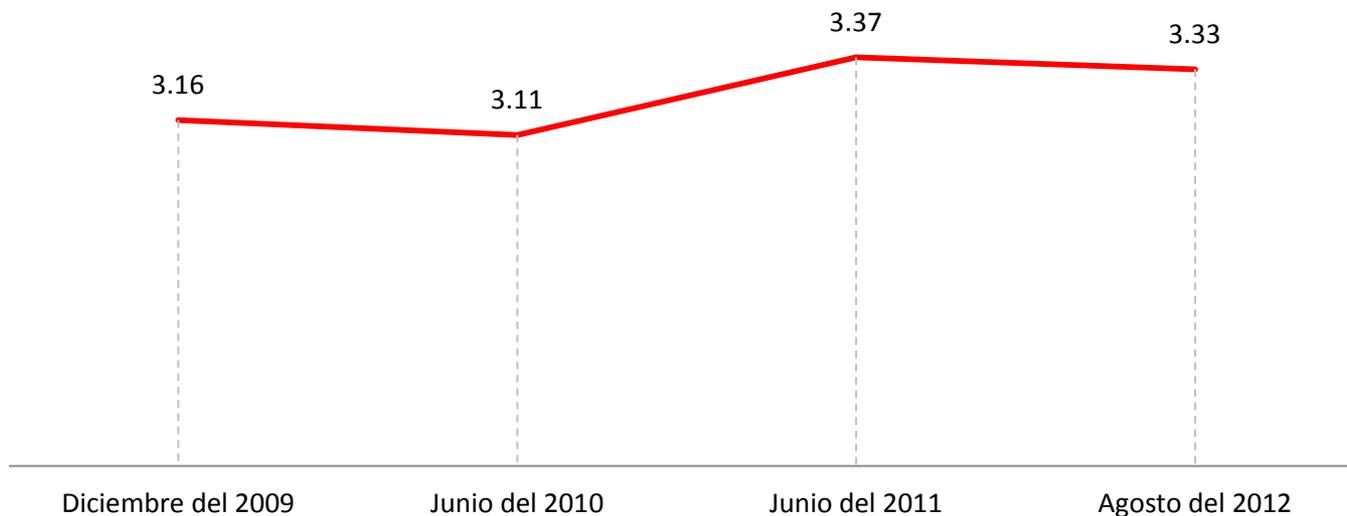
A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco?





A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco?

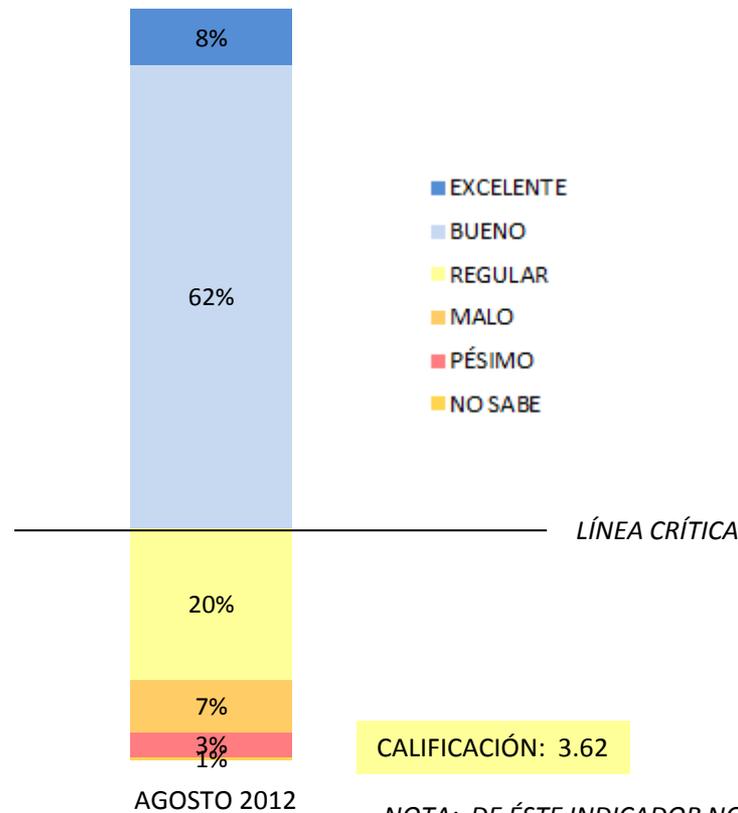
*Comparativo histórico*





¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Procuraduría General de Justicia en los siguientes aspectos?

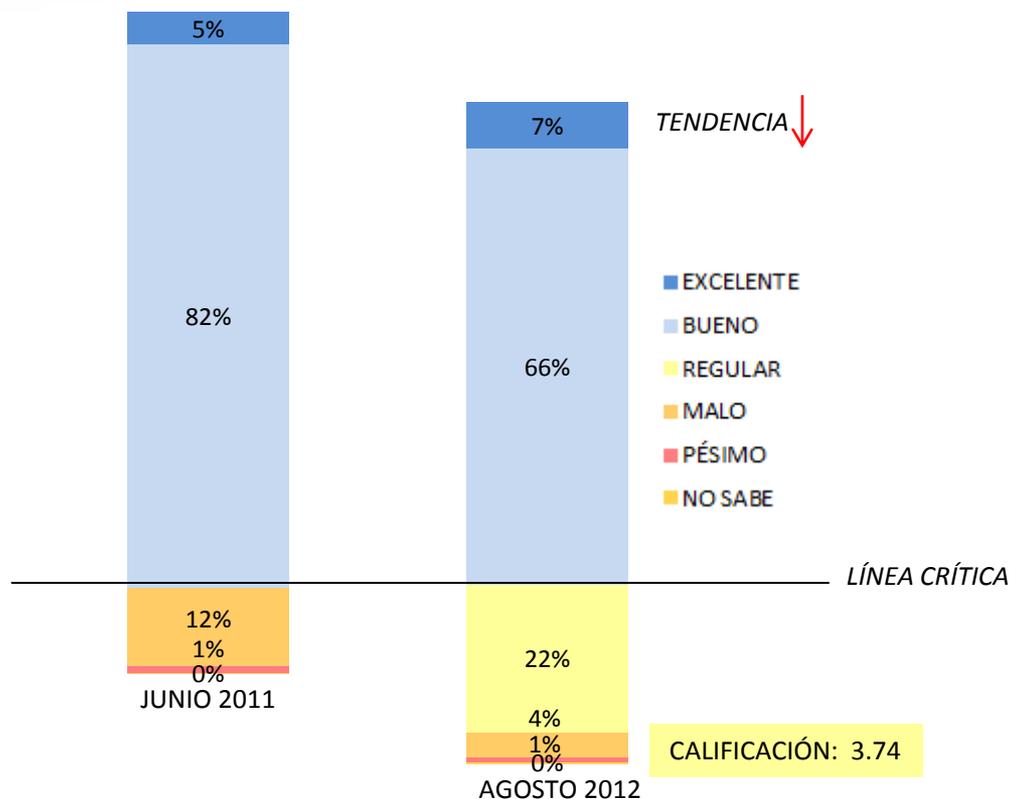
A) *La imagen del servidor público*





¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Procuraduría General de Justicia en los siguientes aspectos?

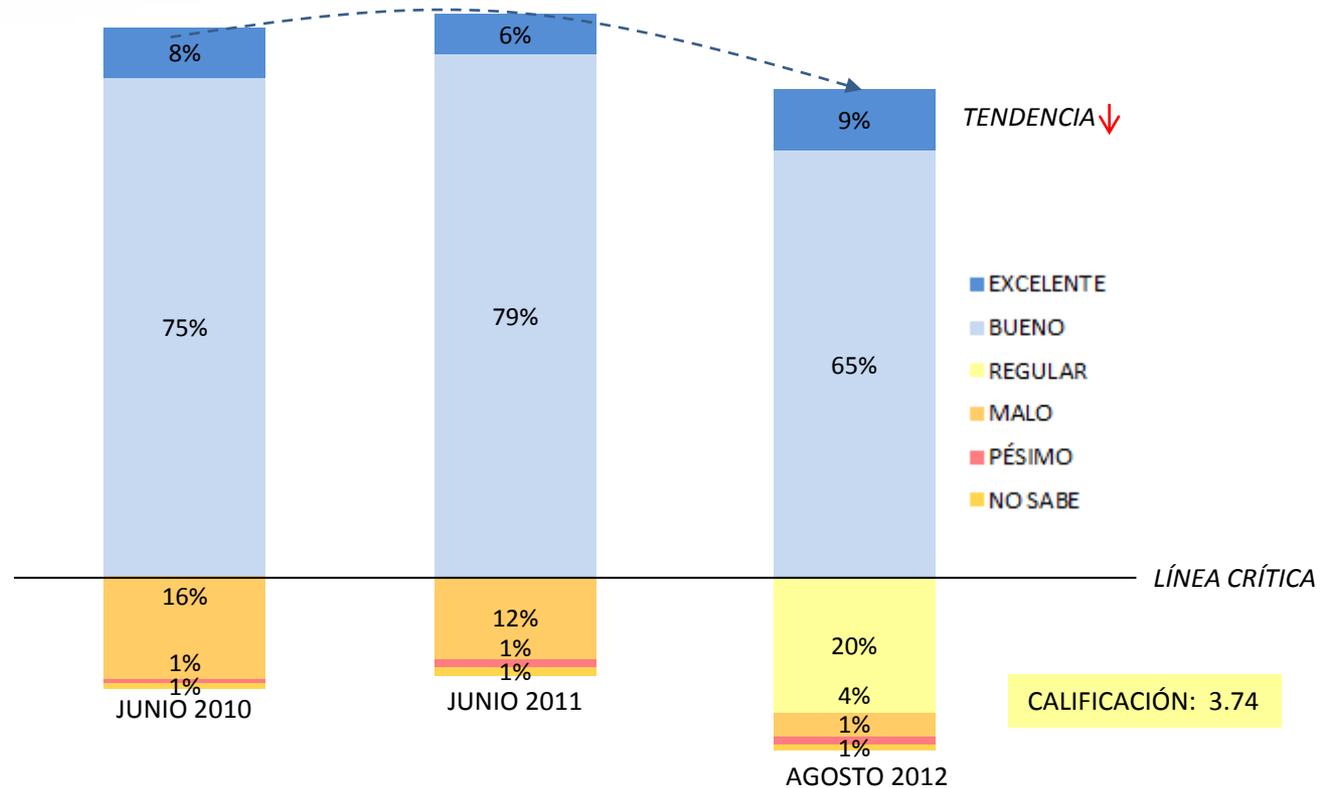
*B) Calidad de las instalaciones*





¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Procuraduría General de Justicia en los siguientes aspectos?

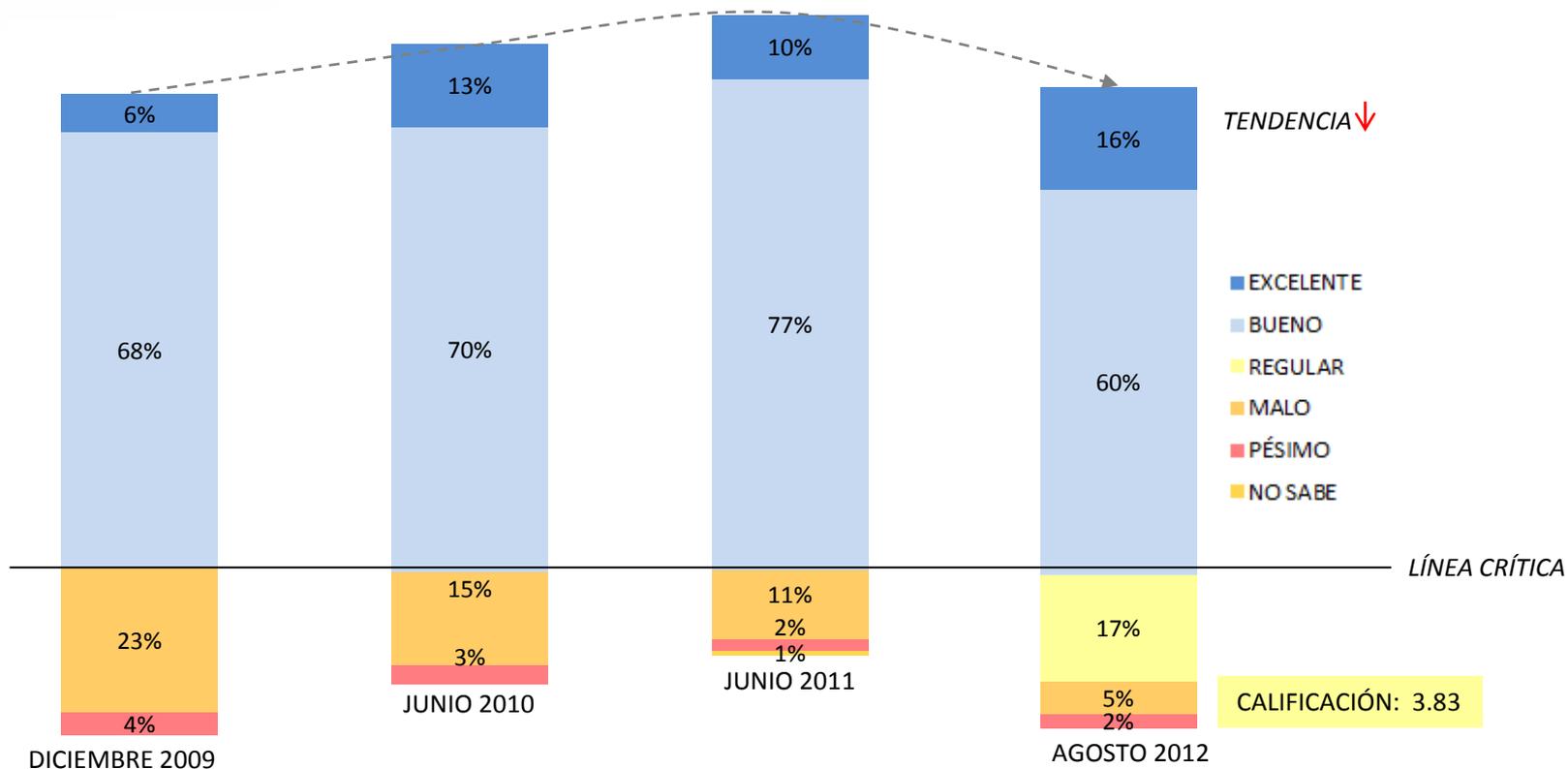
*C) Conocimiento de las personas que atienden*





¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Procuraduría General de Justicia en los siguientes aspectos?

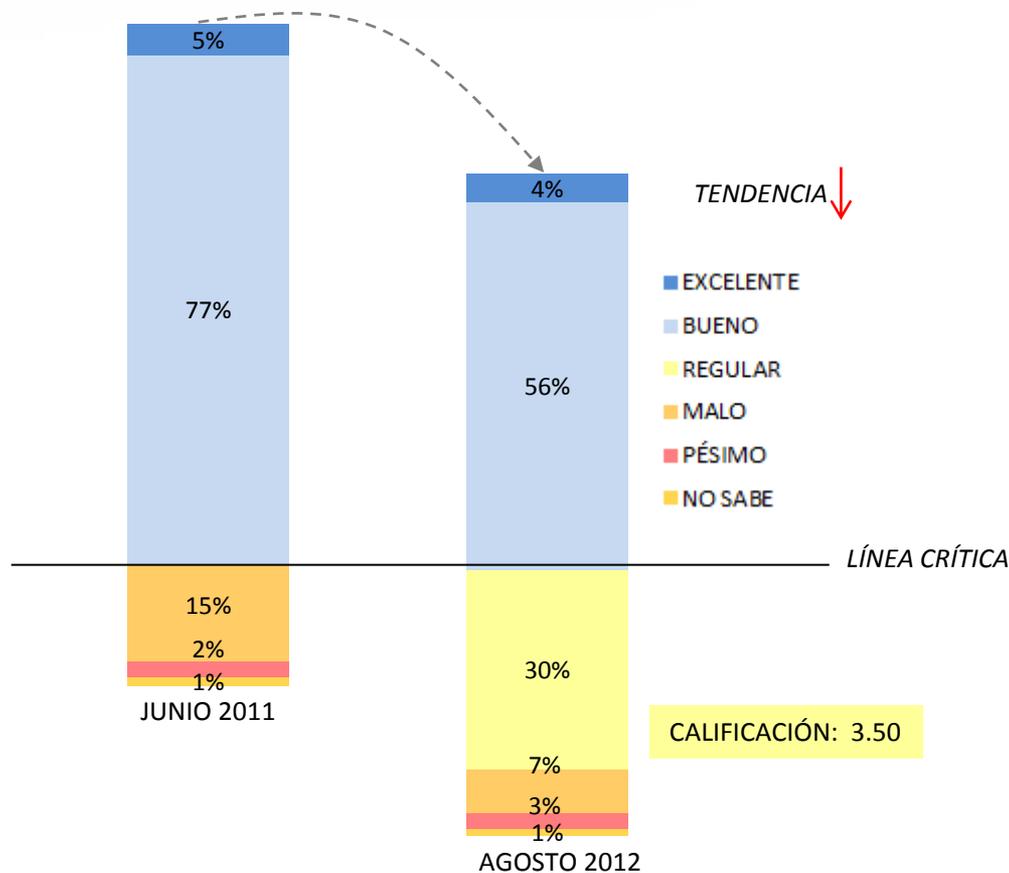
*D) Amabilidad y trato del personal*





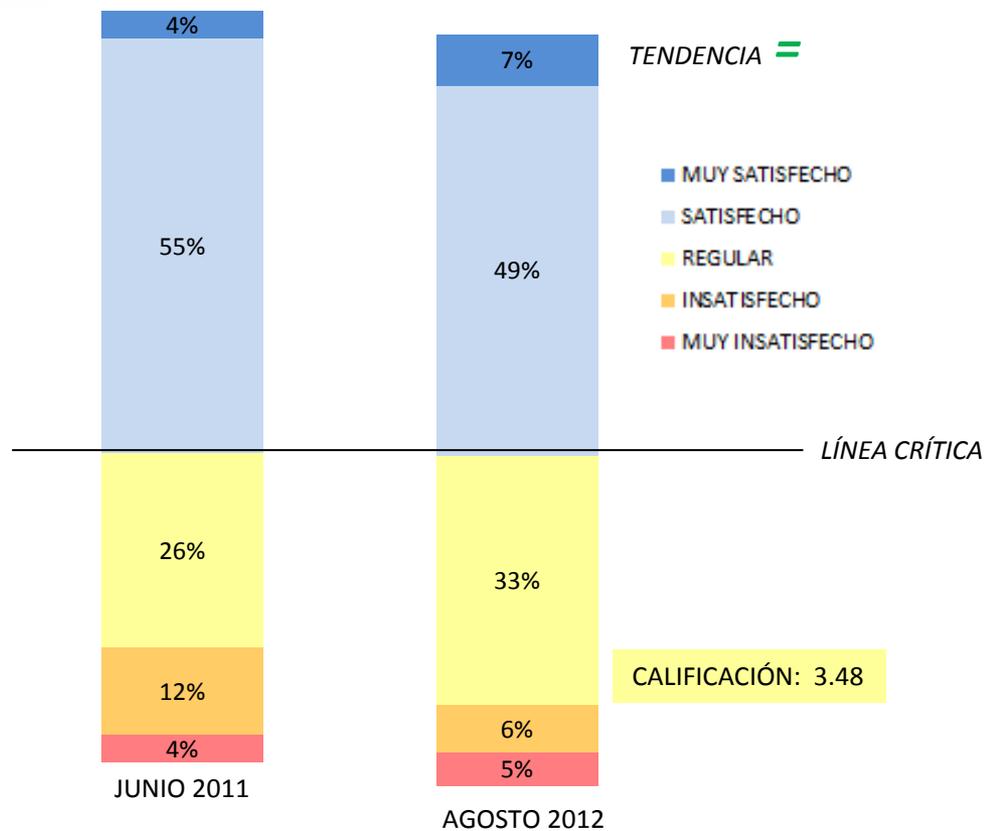
¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Procuraduría General de Justicia en los siguientes aspectos?

*E) Organización en términos generales*



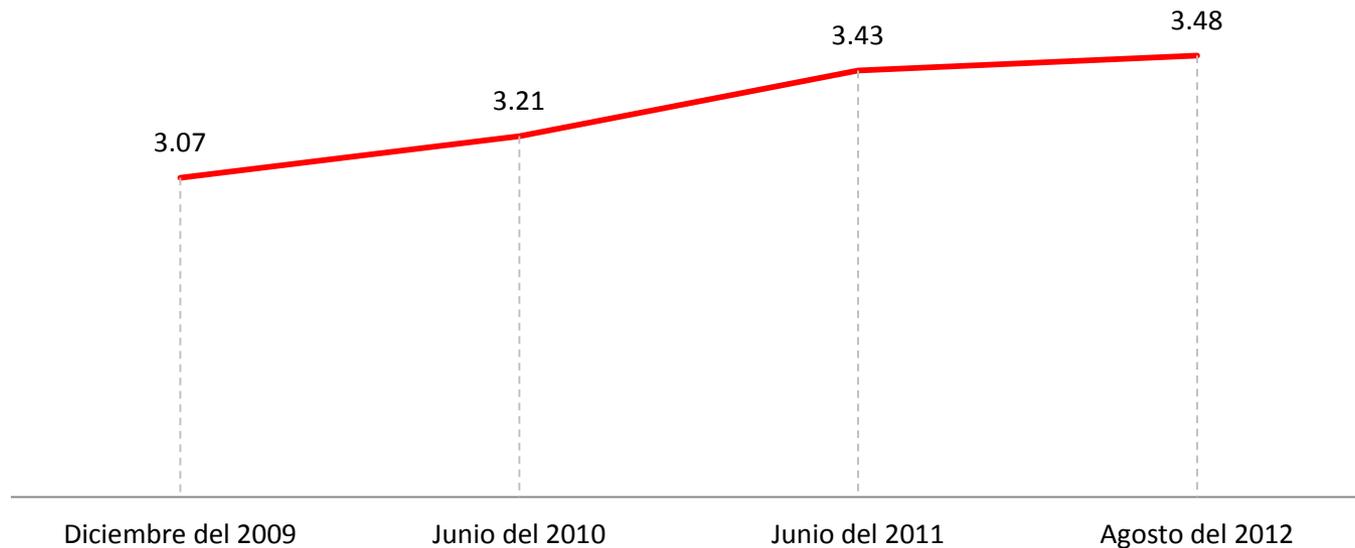


## ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención recibida?





¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención recibida?  
(comparativo histórico)





## 4.2 Evaluación a la dependencia

### 4.2.1 Evaluación General

### 4.2.2 Evaluación devolución de vehículos nacionales

### 4.2.3 Evaluación devolución de fianzas

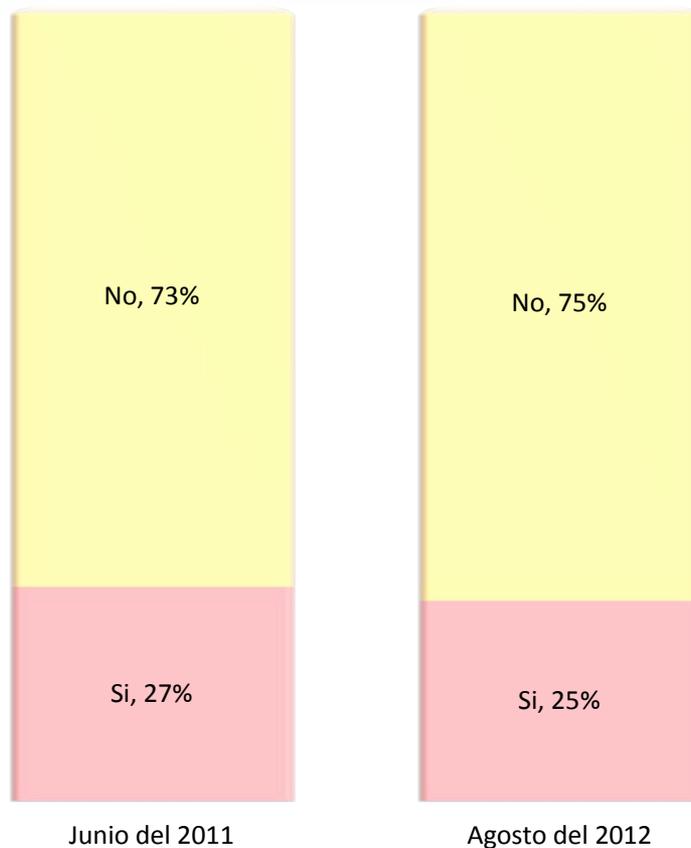
### 4.2.4 Evaluación denuncias por comparecencia



## 4.2.1 Evaluación General



¿Usted ha utilizado con anterioridad algún servicio de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco?





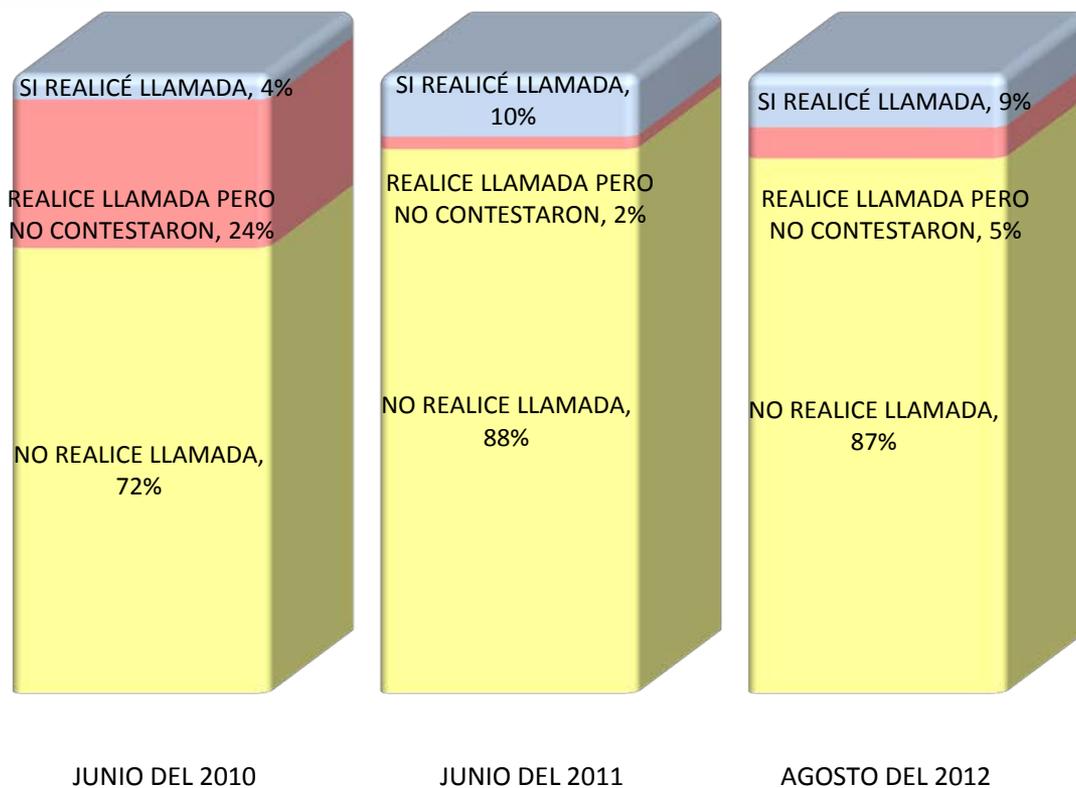
¿Considera que la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco ha...?



	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
MEJORADO	48%	41%
SIGUE IGUAL	41%	52%
EMPEORADO	11%	7%



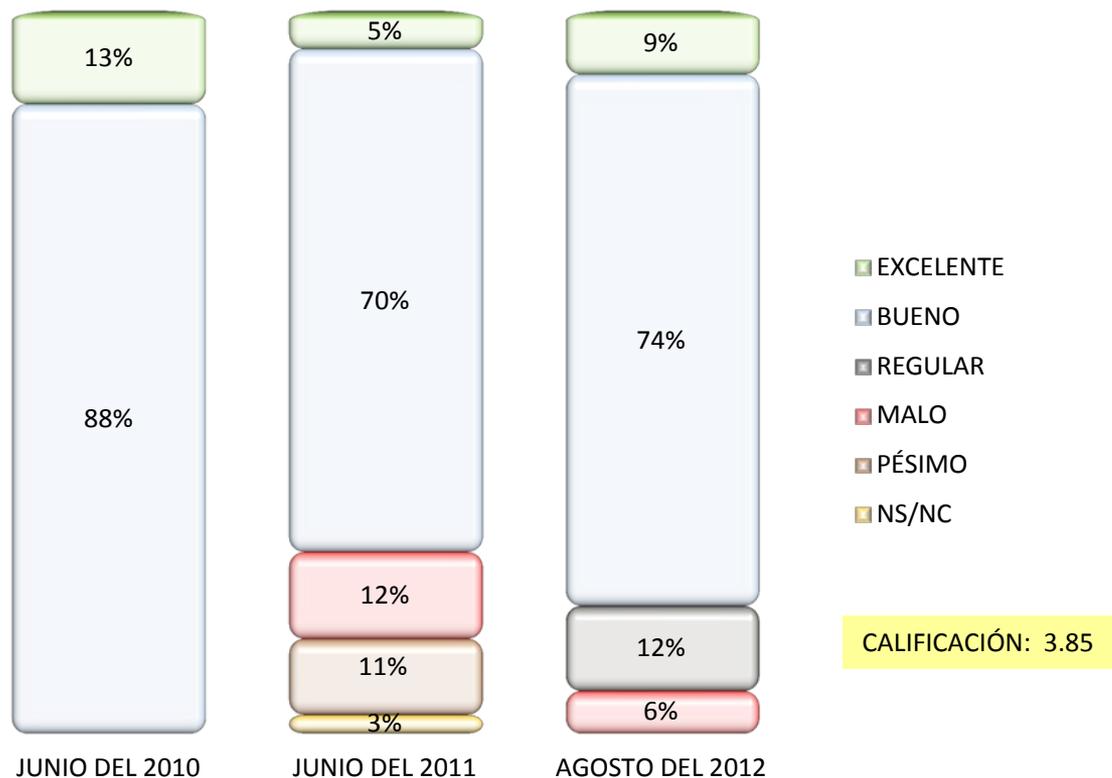
¿Realizó alguna llamada telefónica a la dependencia para recibir informes antes de acudir personalmente?





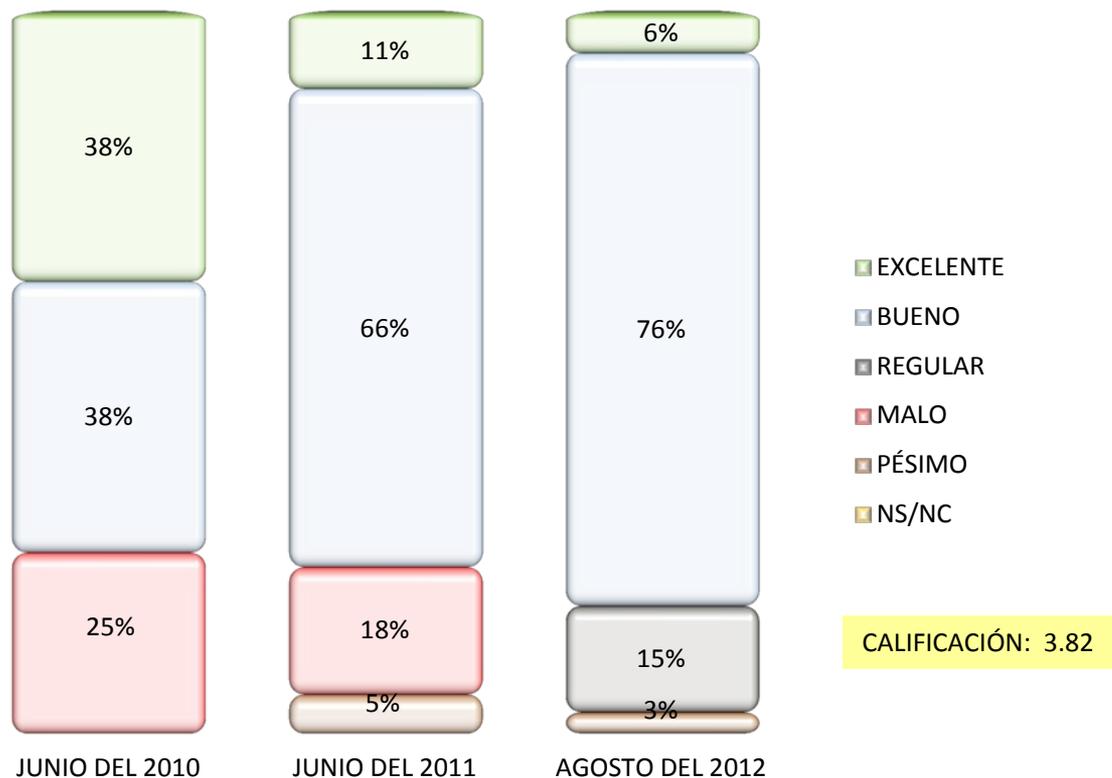
En caso de haber realizado alguna llamada telefónica, ¿cómo califica ...?

a) Atención e información recibida





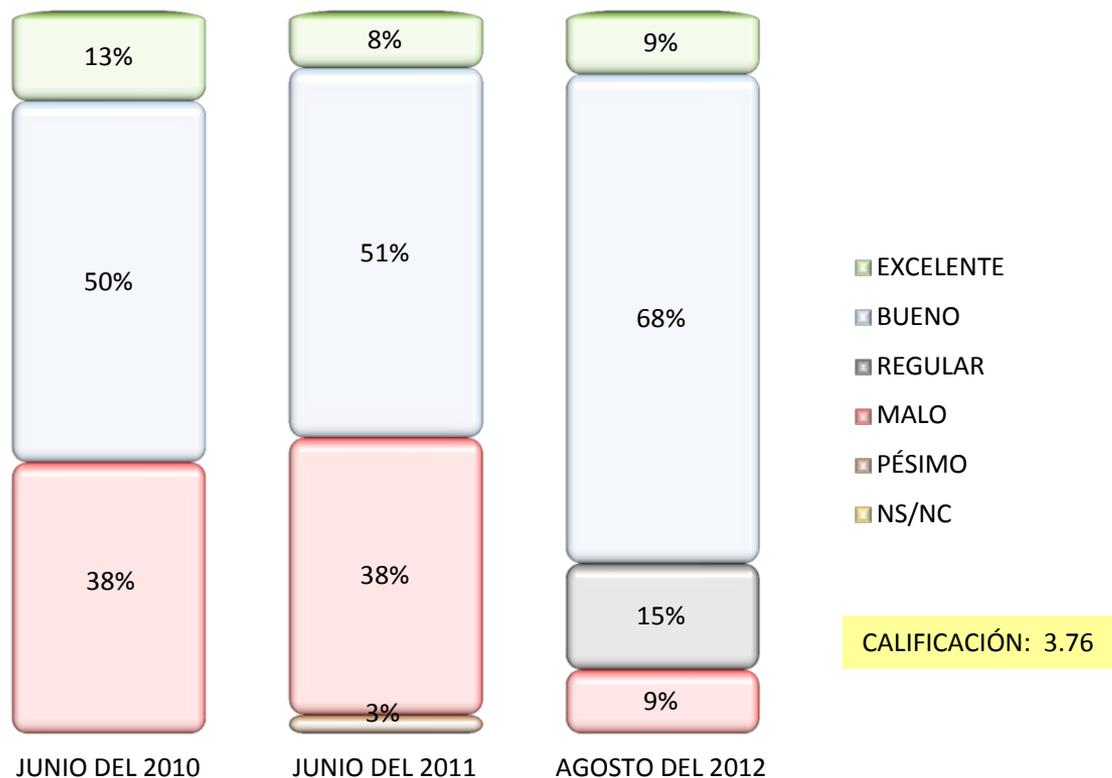
En caso de haber realizado alguna llamada telefónica, ¿cómo califica ...?  
*b) Amabilidad de la persona que recibió la llamada*





En caso de haber realizado alguna llamada telefónica, ¿cómo califica ...?

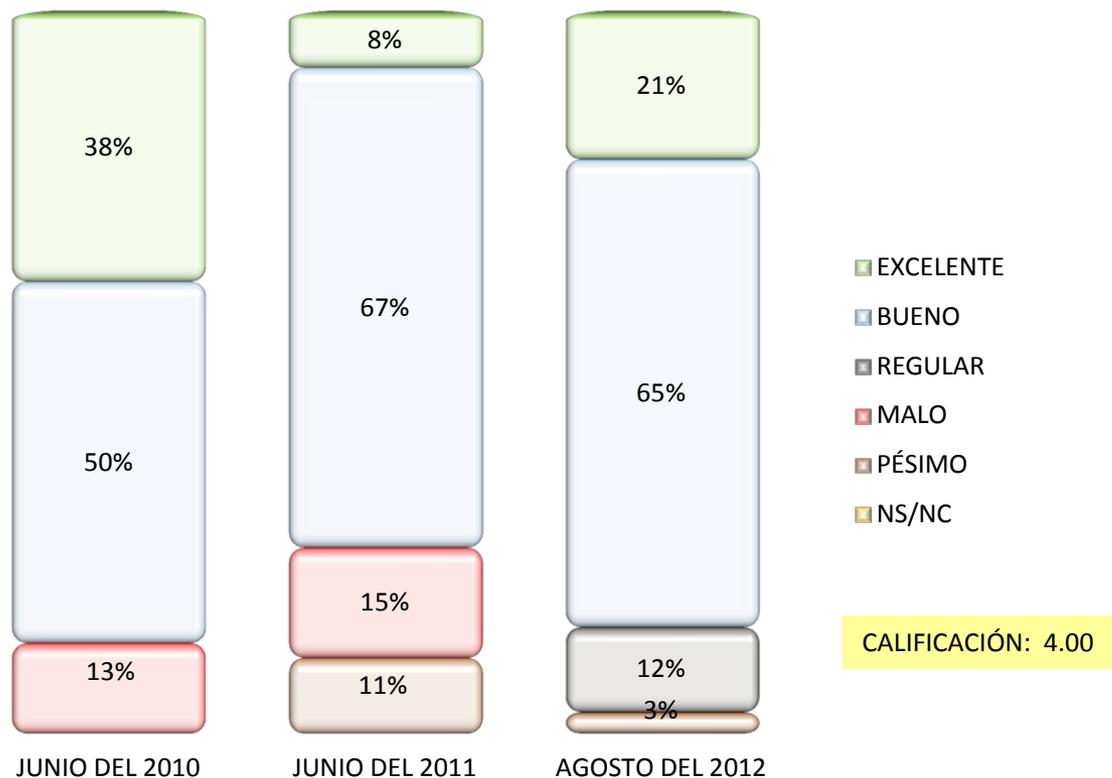
*c) Rapidez en la atención de la llamada*





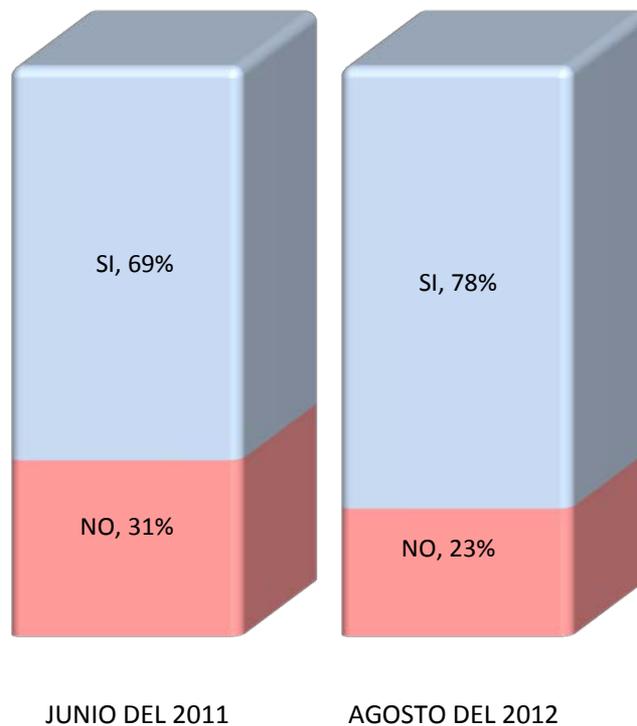
En caso de haber realizado alguna llamada telefónica, ¿cómo califica ...?

*d) Utilidad de la información que recibió*





De manera general, ¿confía usted en los funcionarios que trabajan aquí?



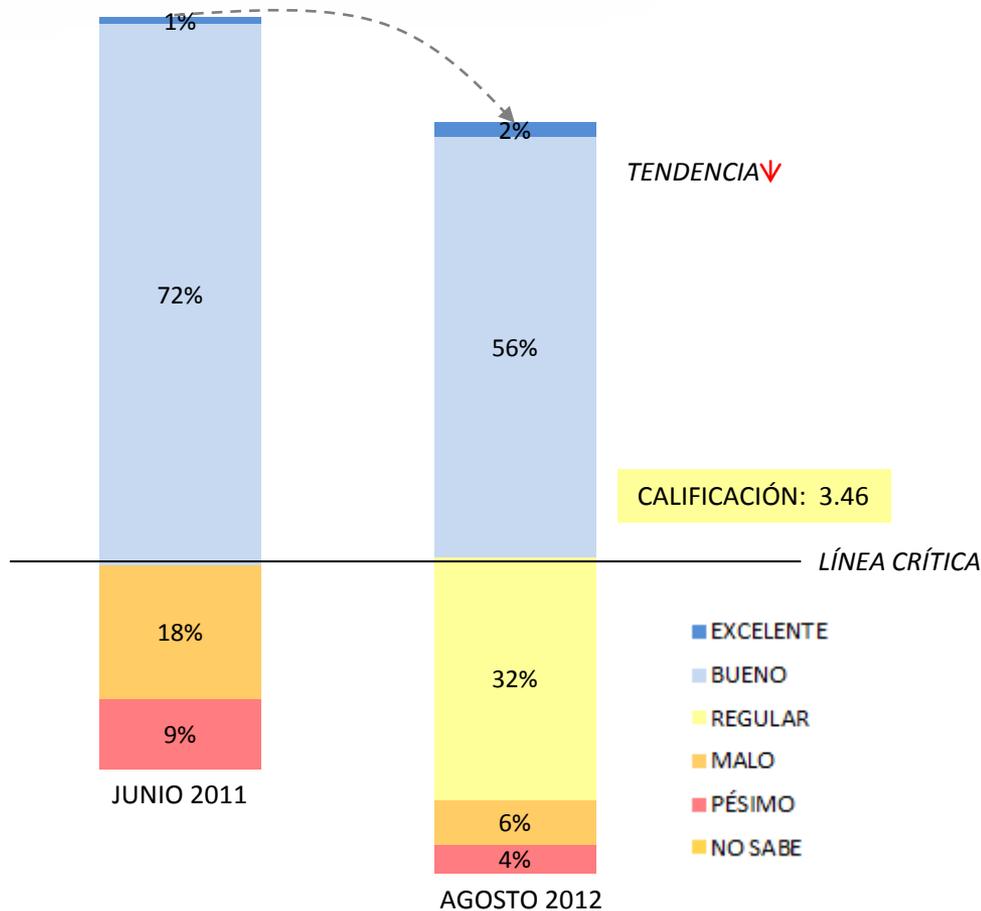


## 4.2.2 Evaluación devolución de vehículos nacionales



¿Cómo evalúa el servicio recibido en el servicio de devolución de vehículos nacionales en los siguientes aspectos?

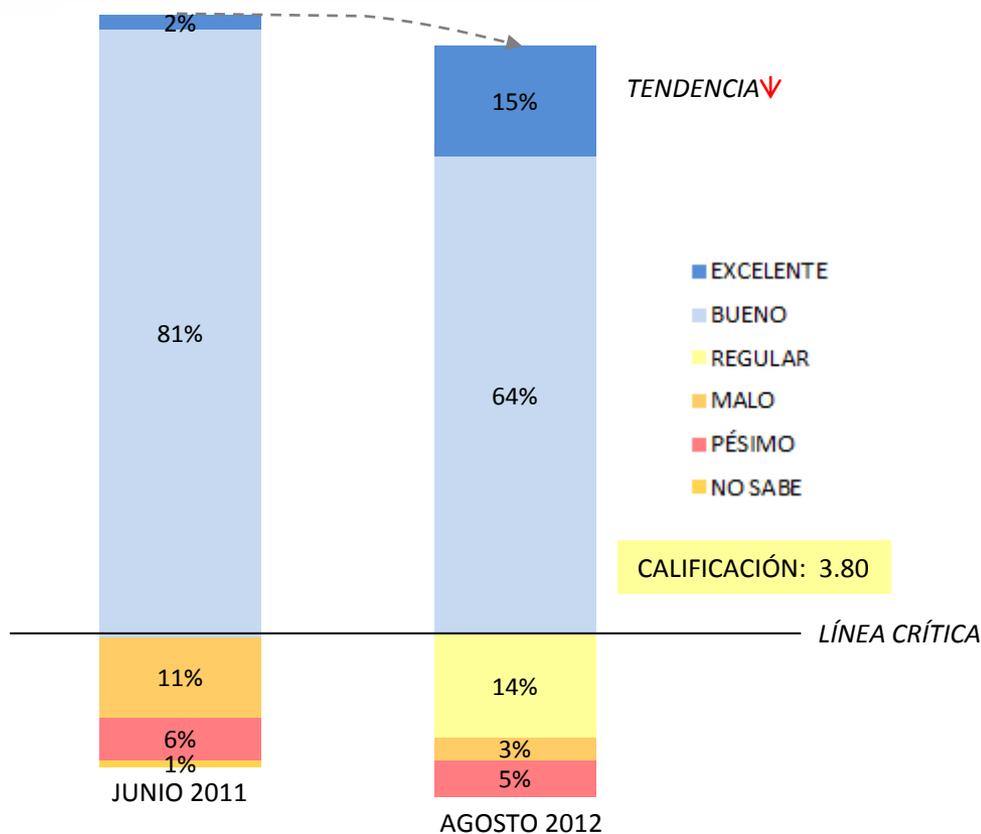
a) *Conocimientos de las personas que atienden*





¿Cómo evalúa el servicio recibido en el servicio de devolución de vehículos nacionales en los siguientes aspectos?

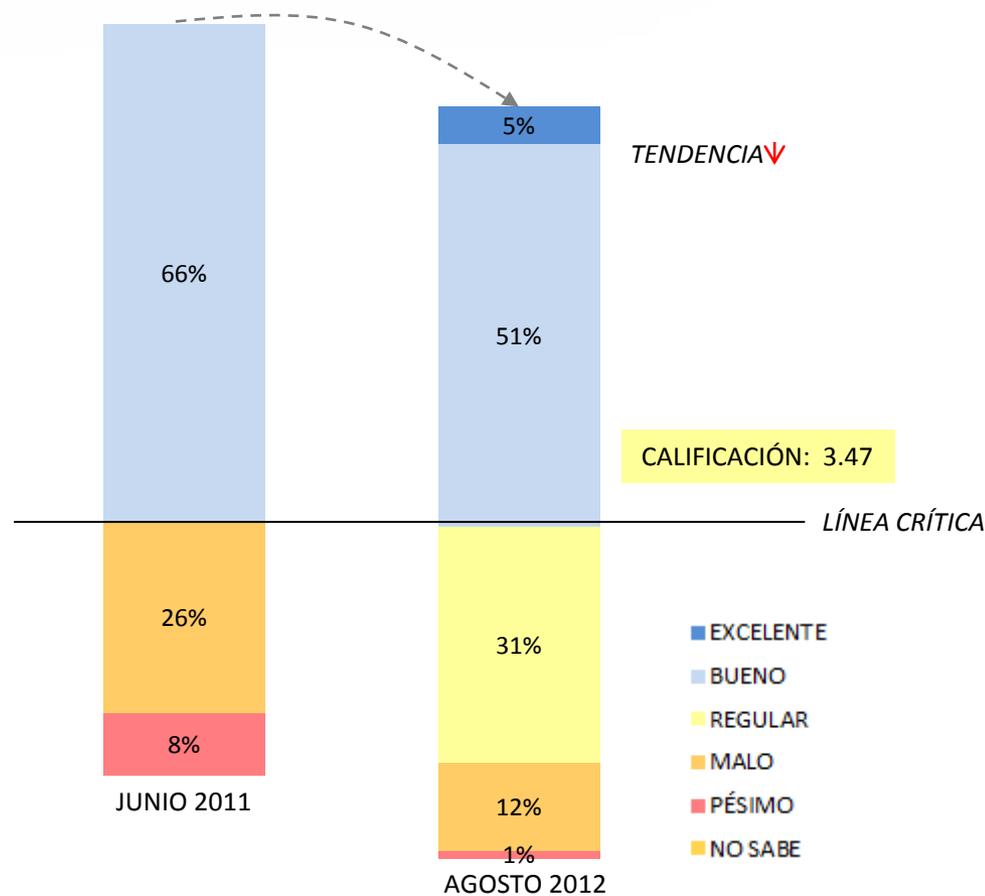
b) Amabilidad de los funcionarios





¿Cómo evalúa el servicio recibido en el servicio de devolución de vehículos nacionales en los siguientes aspectos?

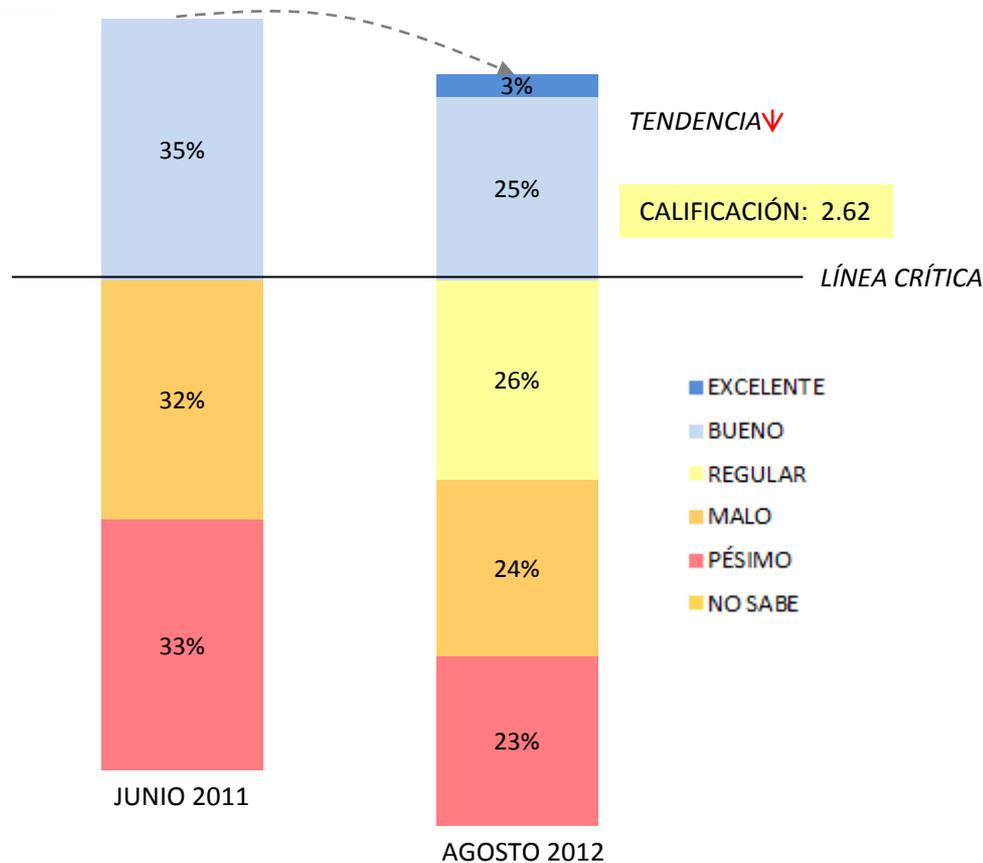
c) Claridad en la explicación de los trámites a realizar





¿Cómo evalúa el servicio recibido en el servicio de devolución de vehículos nacionales en los siguientes aspectos?

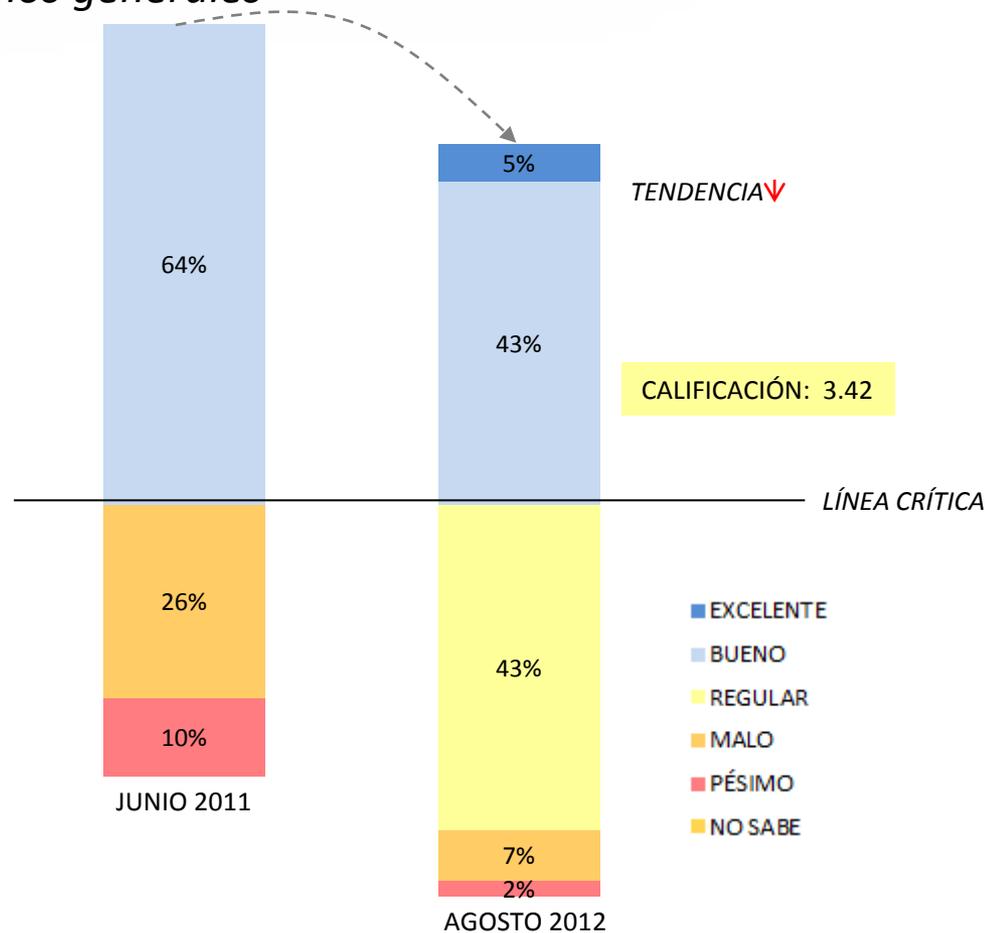
d) *Tiempo de espera para ser atendidos en los trámites realizados*





¿Cómo evalúa el servicio recibido en el servicio de devolución de vehículos nacionales en los siguientes aspectos?

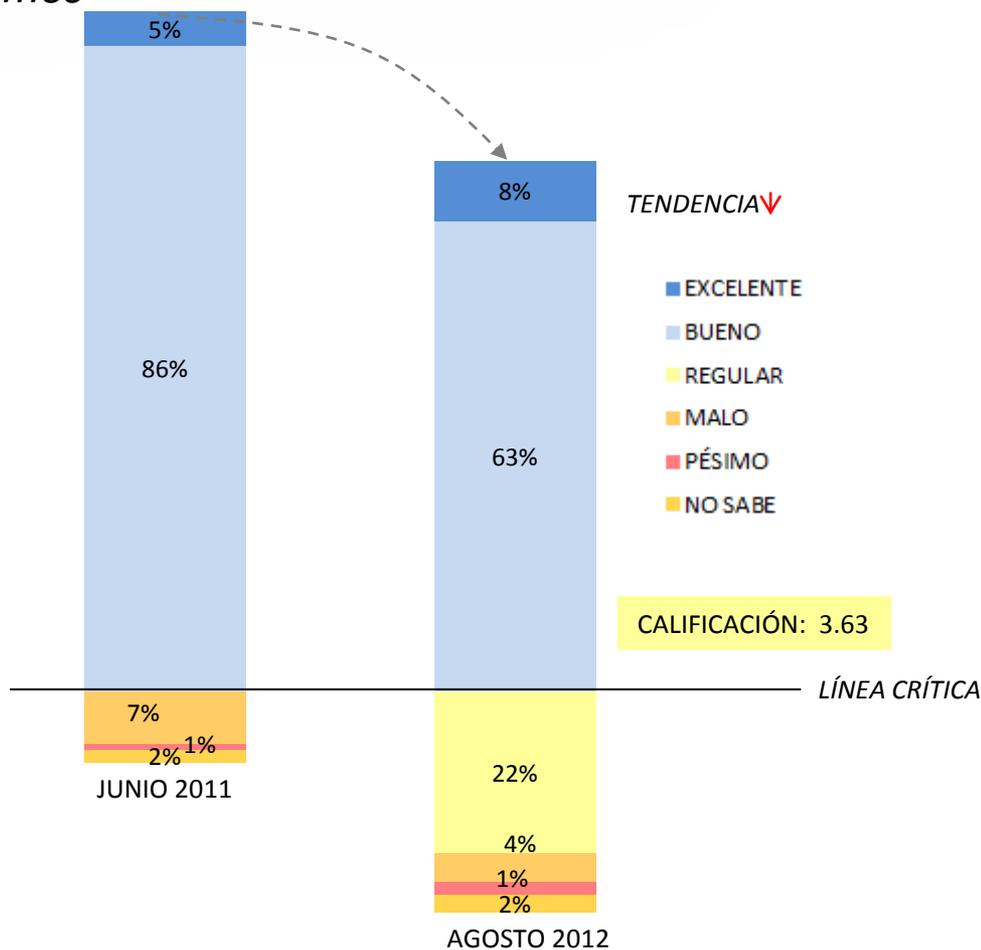
e) Organización en términos generales





¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Procuraduría General de Justicia en los siguientes aspectos?

e) *Requisitos simples o mínimos*





## ¿Cuál es el tiempo empleado para recibir asesoría personal?



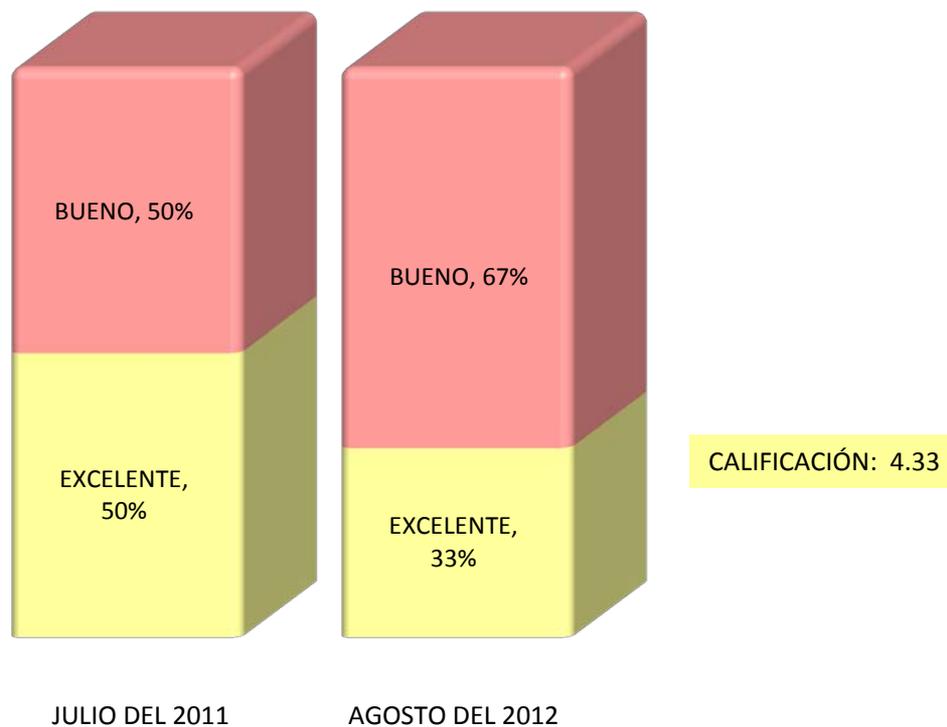
	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
10 MINUTOS	6.5%	3.9%
15 MINUTOS	6.5%	5.9%
20 MINUTOS	11.1%	19.6%
25 MINUTOS	6.5%	14.7%
MÁS DE 30 MINUTOS	69.4%	55.9%



### 4.2.3 Evaluación devolución de fianzas



¿Cómo considera la atención del personal que le atendió para la devolución de su fianza?





## ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido en su trámite?



	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
10 MINUTOS	100.0%	77.8%
15 MINUTOS	-	-
20 MINUTOS	-	-
25 MINUTOS	-	-
MÁS DE 30 MINUTOS	-	22.2%



De la fecha en que entregó el oficio de devolución, ¿A los cuántos días le entregaron su cheque?

	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
MENOS DE 5 DIAS	100.0%	22.2%
5 DIAS	0.0%	11.1%
MAS DE 5 DIAS	0.0%	66.7%



#### 4.2.4 Evaluación denuncias por comparecencia



## ¿Qué tipo de delito viene a denunciar?

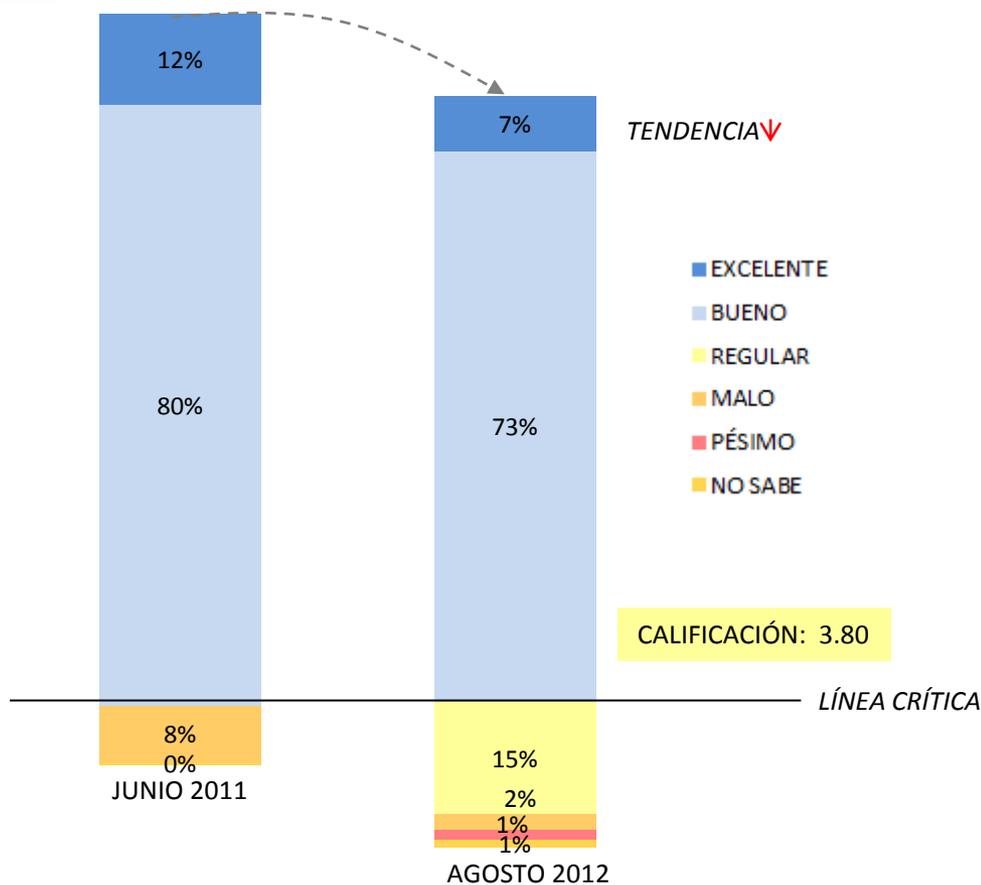


	DICIEMBRE DEL 2009	JUNIO DEL 2010	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
FRAUDE/ABUSO DE CONFIANZA	5.1%	9.7%	40.3%	24.2%
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR/ABANDONO DE MENORES	25.0%	12.9%	3.5%	14.9%
ROBO A CASA HABITACIÓN/NEGOCIO/PERSONA/AUTO-PARTES	44.1%	40.3%	17.3%	20.8%
DAÑO EN LAS COSAS/CHOQUE VEHICULAR/LESIONES	18.6%	12.9%	18.4%	10.7%
DELITO SEXUAL	5.9%	0.0%	0.4%	7.6%
EXTORSIÓN/SECUESTRO	1.5%	1.6%	1.1%	0.7%
OTRO	0.0%	19.4%	19.1%	21.1%



¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Procuraduría General de Justicia en los siguientes aspectos?

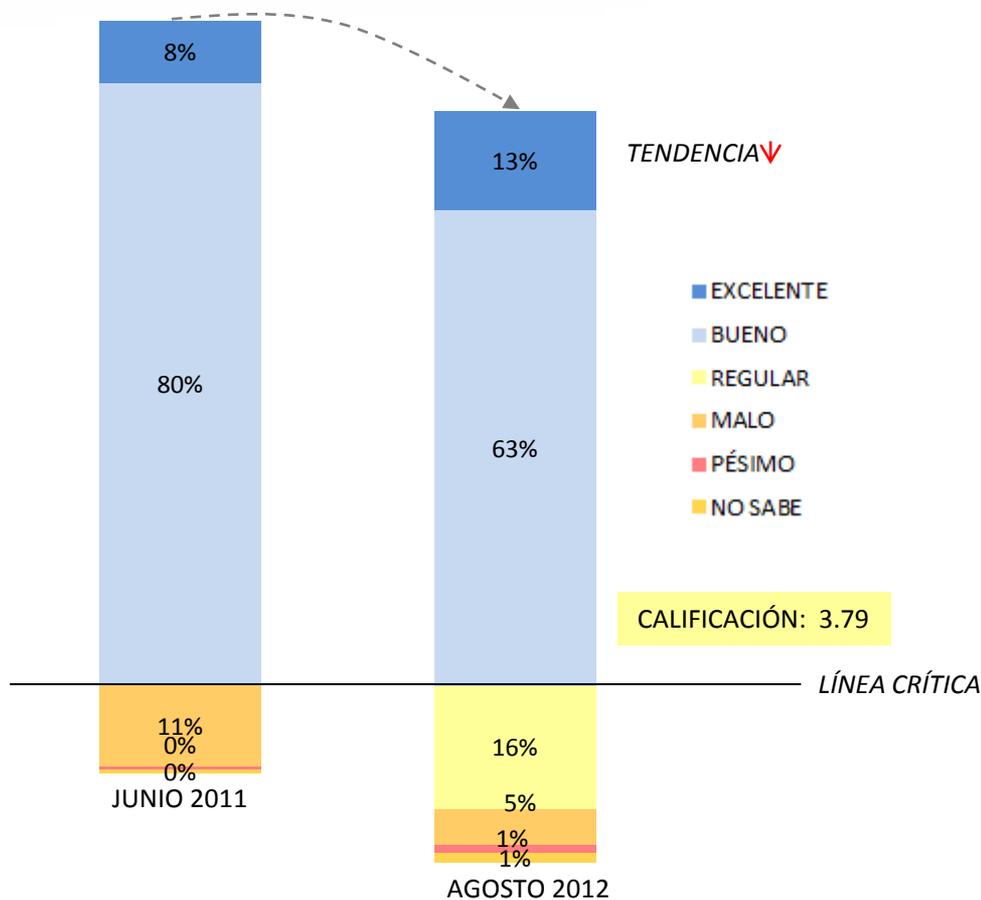
a) Amabilidad de los funcionarios





¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Procuraduría General de Justicia en los siguientes aspectos?

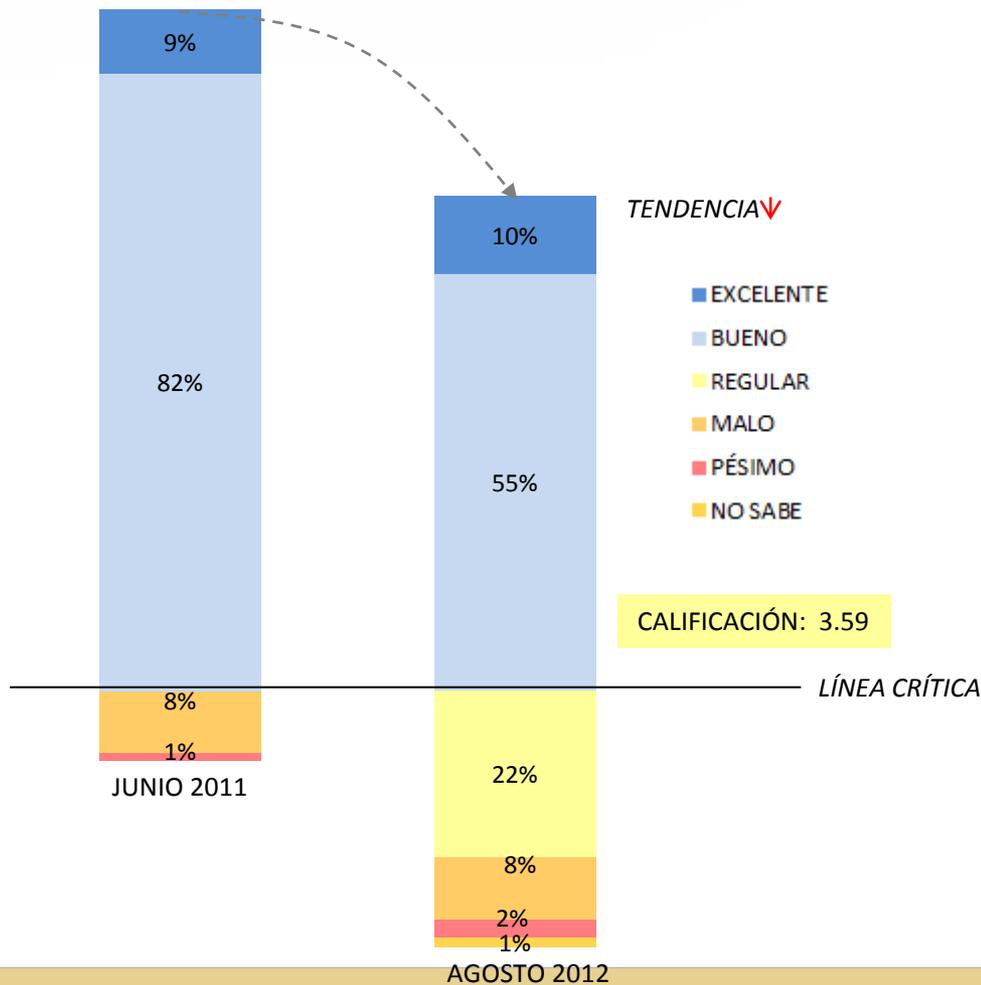
*b) Claridad en la explicación de los trámites a realizar*





¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Procuraduría General de Justicia en los siguientes aspectos?

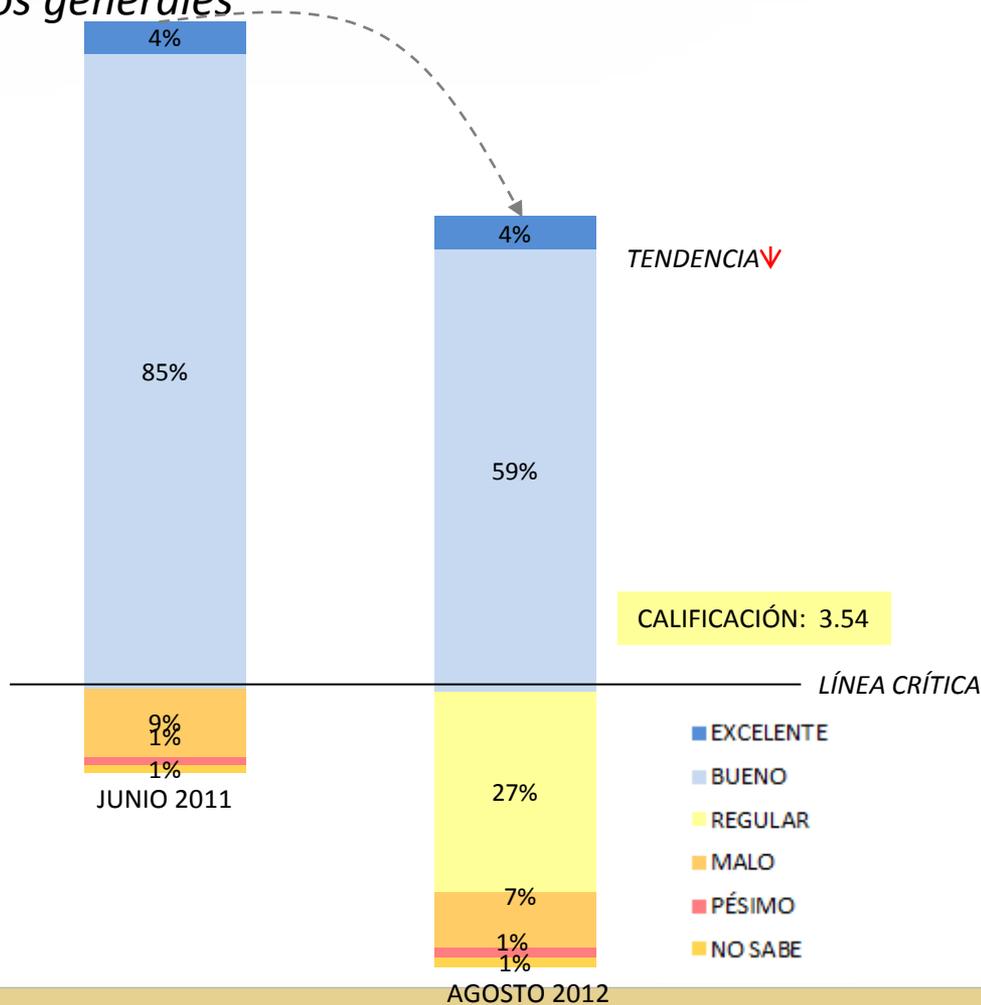
c) *Tiempo de espera para ser atendidos*





¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Procuraduría General de Justicia en los siguientes aspectos?

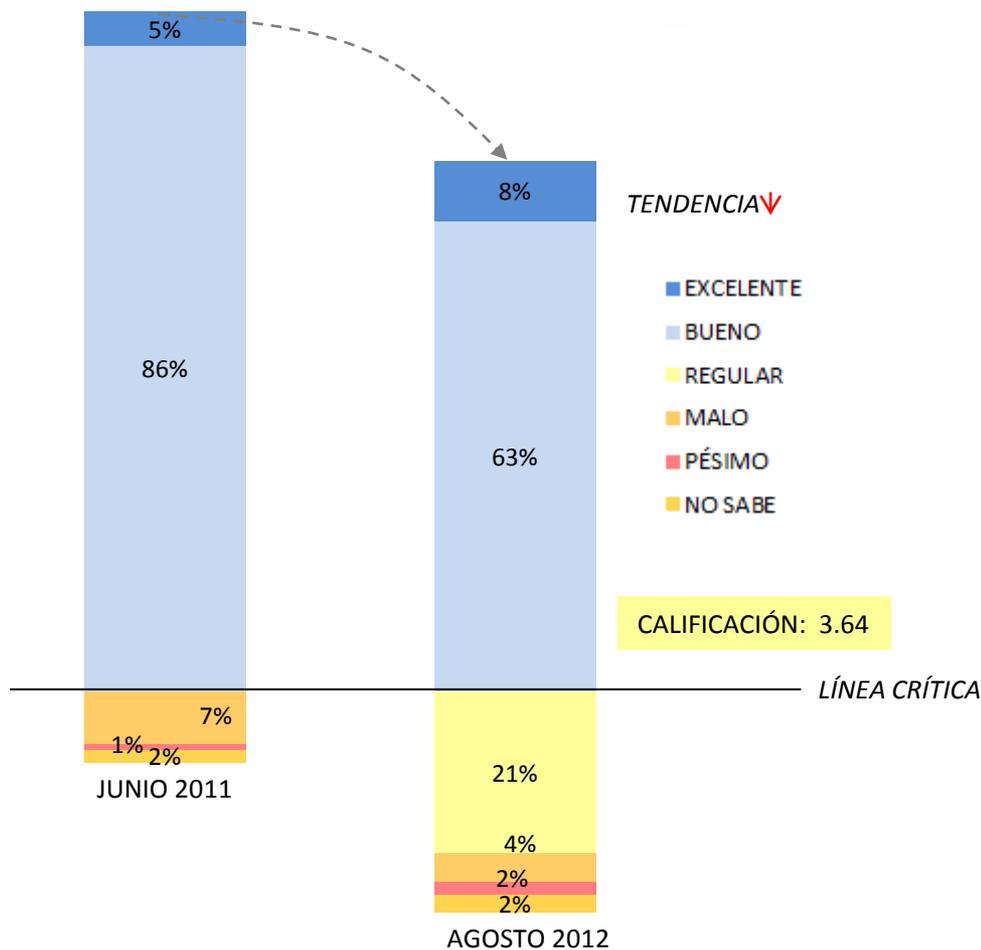
d) Organización en términos generales





¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Procuraduría General de Justicia en los siguientes aspectos?

e) *Requisitos simples o mínimos*





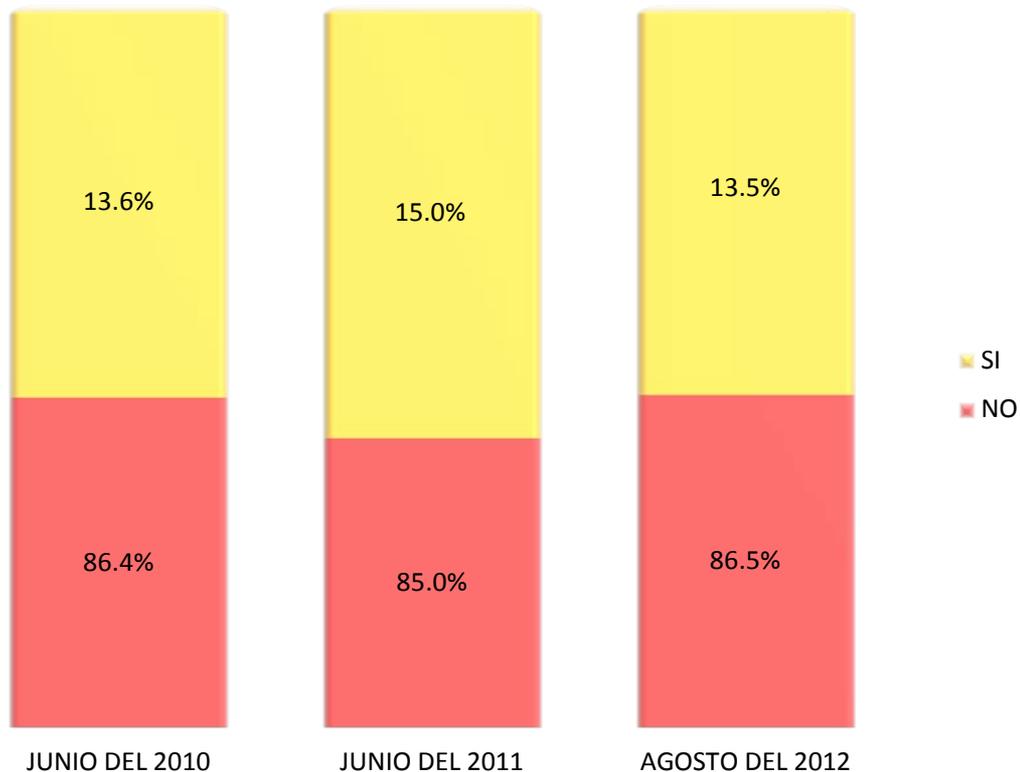
## ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido en su trámite?



	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
10 MINUTOS	32.90%	28.37%
15 MINUTOS	30.40%	14.53%
20 MINUTOS	19.30%	12.80%
25 MINUTOS	7.50%	12.46%
MÁS DE 30 MINUTOS	10.00%	31.83%



¿Conoce usted si existe otra agencia del ministerio público donde pueda presentar su denuncia?





## 4.3 Análisis General de Resultados



## Análisis general de resultados (mejores evaluados / con oportunidad de mejora)

La intención de este análisis general de resultados, es mostrar los elementos más destacados en su calificación, así como los elementos que presentaron una menor calificación. Lo anterior con el fin de encontrar áreas de oportunidad para el desarrollo de estrategias de atención:

### ELEMENTOS MEJOR EVALUADOS

Atención del servidor público de devolución de fianzas, calif. 4.33

Utilidad de la información que le proporcionó el servidor público que atiende las llamadas de la Procuraduría, calif. 4.00

Atención del servidor público que atiende las llamadas de la Procuraduría, calif. 4.33

### ELEMENTOS CON OPORTUNIDAD DE MEJORA

Tiempo de espera en ser atendido en devolución de vehículos nacionales, calif. 2.62

Organización en general de la oficina de devolución de vehículos nacionales, calif. 3.42

Conocimientos de las personas que atienden en la oficina de devolución de vehículos nacionales, calif. 3.46



## 5. Datos generales y sociodemográficos del entrevistado





## Datos generales del entrevistado

### GÉNERO DEL ENTREVISTADO



41.5%



58.5%

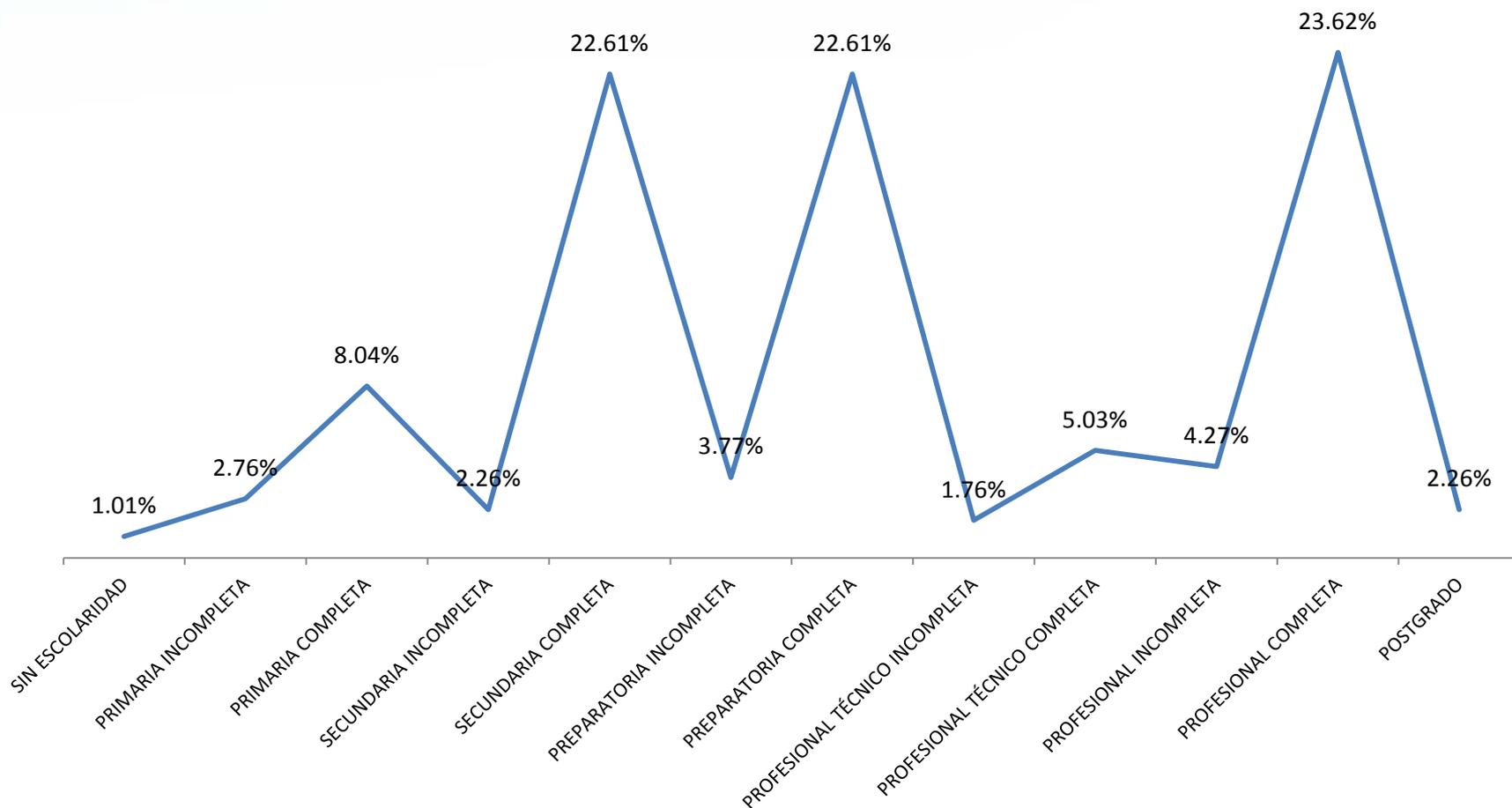
### EDAD DEL ENTREVISTADO



18 A 25 AÑOS	11.5%
26 A 35 AÑOS	30.0%
36 A 45 AÑOS	27.3%
46 A 55 AÑOS	20.7%
56 O MÁS AÑOS	10.5%



## Escolaridad del entrevistado





## Ingresos

### INGRESOS MENSUALES

NS/NC	33.00%
0 A 1 SALARIOS MÍNIMOS (\$0 A \$1644)	4.50%
1 A 3 SALARIOS MÍNIMOS (1644 A \$4932)	20.00%
3 A 5 SALARIOS MÍNIMOS (\$4932 A \$8220)	21.50%
5 A 7 SALARIOS MÍNIMOS (\$8220 A \$11508)	10.50%
7 A 10 SALARIOS MÍNIMOS (\$11508 A \$16440)	6.25%
MÁS DE \$16440	4.25%

### FUENTE DE INGRESOS

EMPLEADO DE EMPRESA PRIVADA	39.25%
TRABAJA POR SU CUENTA	30.00%
HOGAR	15.00%
EMPLEADO DE GOBIERNO	8.00%
JUBILADO/ PENSIONADO / INCAPACITADO	2.75%
DESEMPLEADO	2.25%
ESTUDIANTE	2.25%
OTRO	0.25%
TRABAJADOR DE CAMPO	0.25%



## 6. Conclusiones y hallazgos de la evaluación a la Procuraduría General de Justicia





## Conclusiones y Hallazgos

### **Conclusión 1.- Calificación global de la Procuraduría General de Justicia**

#### **Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios**

En cuanto a la calificación global de la Procuraduría General de Justicia, se obtuvo en el 2012 una calificación de 3.33, con lo que se observa un ligero descenso a la calificación del 2011 que había sido de 3.37. Esta similitud de calificaciones puede ser interpretada en que los usuarios de la dependencia mantienen su percepción sobre el funcionamiento de la misma.

### **Conclusión 2.- Satisfacción con el servicio que brinda la Procuraduría General de Justicia**

#### **Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios**

De igual manera, se observó un ligero aumento en el nivel de satisfacción con el servicio que brinda la Procuraduría General de Justicia puesto que pasó de 3.43 en el 2011 a 3.48 para la medición del 2012 significando una mejoría de 0.05. Esta ligera recuperación nos habla de que existe una leve percepción de mejoría respecto al 2011.



## Conclusiones y Hallazgos

### **Conclusión 3.- Percepción de mejora en algunos servicios de la Procuraduría General de Justicia**

#### **Tema.- 4.2.1 Evaluación general**

Otro hallazgo que arrojó la encuesta es que el 41% de los usuarios perciben mejoría en los servicios y asesorías que proporciona la dependencia, mientras que sólo un 7% considera que los servicios han empeorado. Sin embargo es importante destacar que la percepción de mejoría se concentró más en algunos servicios.

### **Conclusión 4.- Mejores peores servicios evaluados y oportunidades de mejorar servicios**

#### **Temas varios**

De acuerdo a los resultados de la encuesta, los servicios mejor evaluados fueron 1) La atención del servidor público de la oficina de devolución de fianzas con una calificación de 4.33, 2) La utilidad de la información proporcionada por el personal que atiende las llamadas en la Procuraduría con 4.00 y 3) La atención del personal que atiende las llamadas de esta dependencia con 3.85. En contraparte, los servicios ó aspectos con oportunidad de mejorar se concentraron en la oficina de devolución de vehículos nacionales y son 1) El tiempo de espera para ser atendido con 2.62, 2) La organización en general con 2.79 y 3) El conocimiento de las personas que atienden con calificación de 3.46.



## Resumen de Hallazgos

