



Estudio sobre la Satisfacción de Usuarios  
Procuraduría Social  
Julio-Agosto del 2012



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



# Índice

1. Introducción	4
2. Objetivo de la evaluación	6
3. Metodología	8
4. Evaluación de la Procuraduría Social	13
4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios	14
4.2 Evaluación a la dependencia	28
4.2.1 Evaluación general	29
4.2.2 Evaluación servicios generales	32
4.2.3 Evaluación asesoría jurídica	41
4.2.4 Evaluación defensoría de oficio en materia penal	45
4.2.5 Evaluación defensoría de oficio en materia familiar	49



# Índice

4.2.6 Patrocinio civil, mercantil y laboral burocrático	53
4.2.7 Evaluación defensoría de oficio / tutelar	57
4.2.8 Evaluación defensoría de oficio y averiguación previa	60
4.2.9 Evaluación trabajo social	64
4.3 Análisis General de Resultados	68
5. Datos generales y sociodemográficos	70
6. Conclusiones y hallazgos	74



# 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 Social, 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 Social, 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 Social 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 Secretaría de Procuraduría Social del Estado de Jalisco
Alcance del estudio	Ciudadanía en general
Fecha de levantamiento	01 al 17 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 +/- 4.9%



SERVICIO EVALUADO	TAMAÑO DE LA MUESTRA	PUNTO DE AFLUENCIA
1. Asesoría Jurídica	91	Oficinas Centrales de la Procuraduría Social Dirección de Atención ciudadana Coordinación Regional Puerto Vallarta UNIRSE Coordinación Regional Cd. Guzmán Coordinación Regional Lagos de Moreno Coordinación Regional Tepatitlán Coordinación Regional Ocotlán
2. Defensoría de Oficio en Materia Penal	83	Dirección Penal de la Procuraduría Social Complejo Penitenciario Puente Grande Coordinación regional Puerto Vallarta UNIRSE Coordinación Regional Cd. Guzmán Coordinación Regional Lagos de Moreno Coordinación Regional Tepatitlán Coordinación Regional Ocotlán
3. Defensoría de Oficio en Materia Familiar	89	Oficinas Centrales de la Procuraduría social Dirección de lo Familiar Coordinación regional Puerto Vallarta UNIRSE Coordinación Regional Cd. Guzmán Coordinación Regional Lagos de Moreno Coordinación Regional Tepatitlán Coordinación Regional Ocotlán
4. Patrocinio Civil, Mercantil y Laboral Burocrático	61	Dirección de lo Civil y Mercantil y la Dirección de lo Laboral Burocrático Coordinación regional Puerto Vallarta UNIRSE Coordinación Regional Cd. Guzmán Coordinación Regional Lagos de Moreno Coordinación Regional Tepatitlán Coordinación Regional Ocotlán
5. Defensoría de Oficio / Tutelar.	25	Dirección de Defensa de Adolescentes, Zapopan, Jalisco
6. Defensoría de Oficio / Averiguación Previa	25	Coordinación del Área de Procuraduría en la PGJ
7. Trabajo Social	26	Oficinas Centrales de la Procuraduría Social Dirección de Trabajo Social



## ¿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 Social



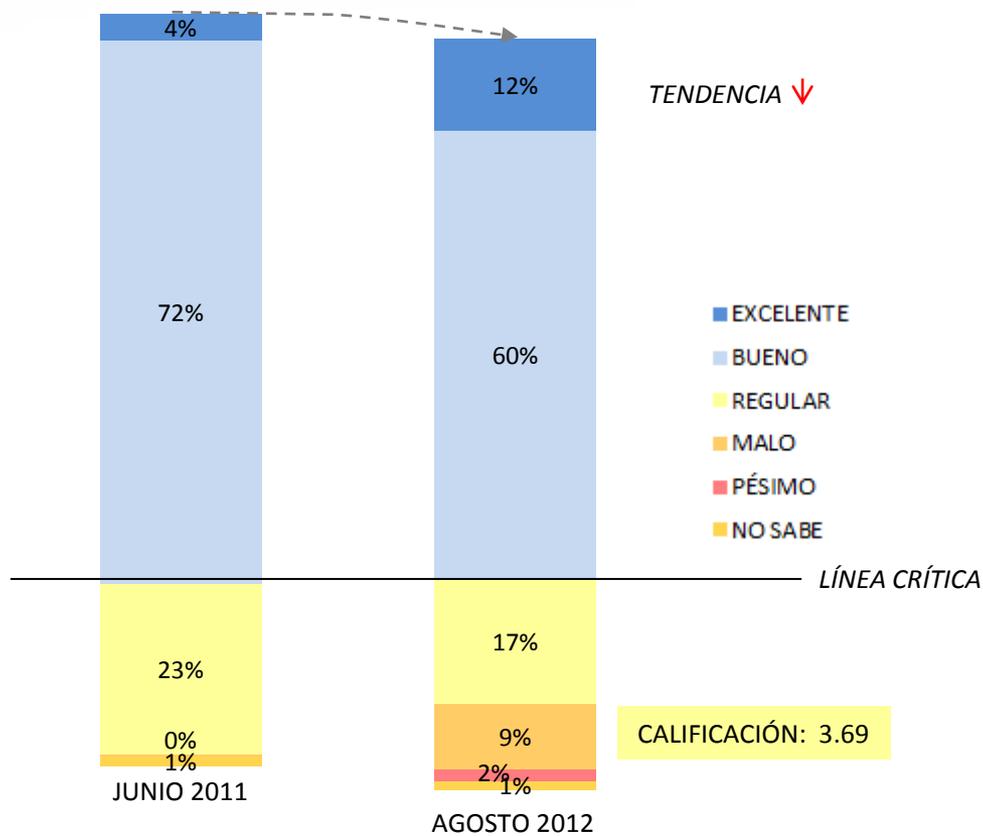


## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios





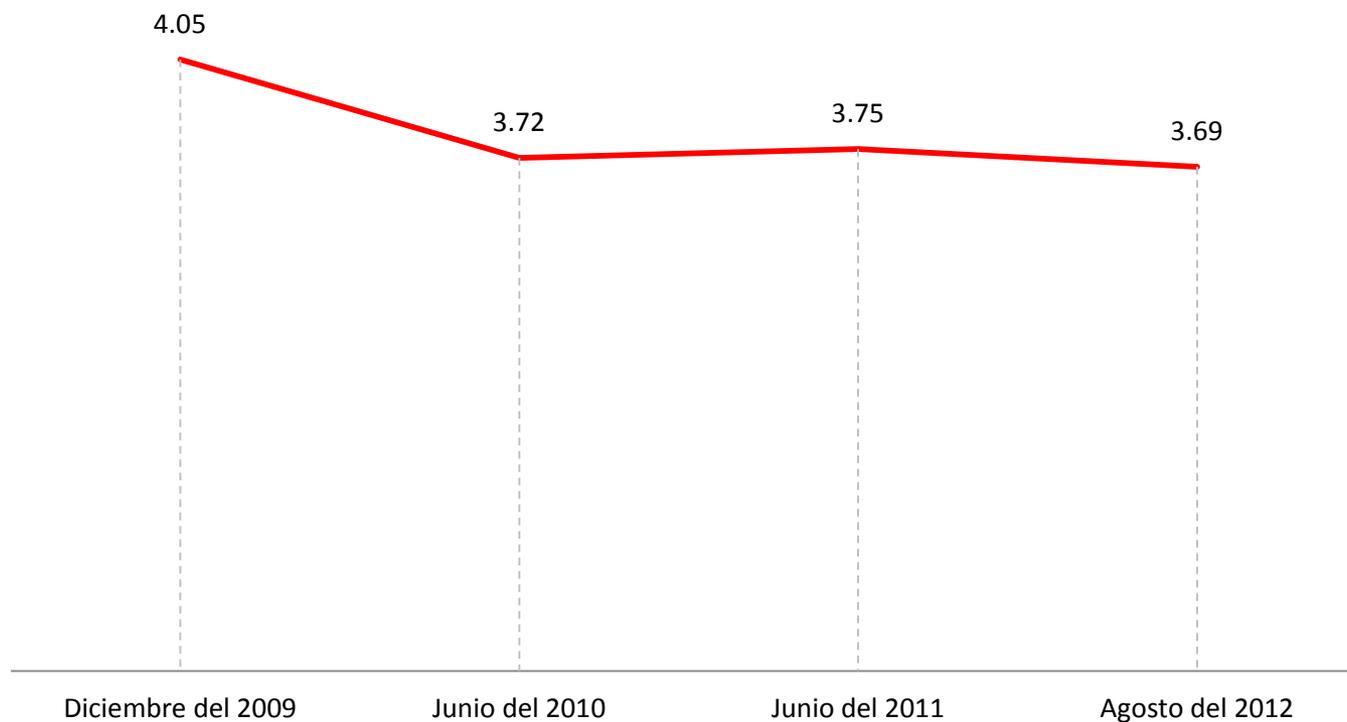
A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Procuraduría Social del Estado de Jalisco?





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

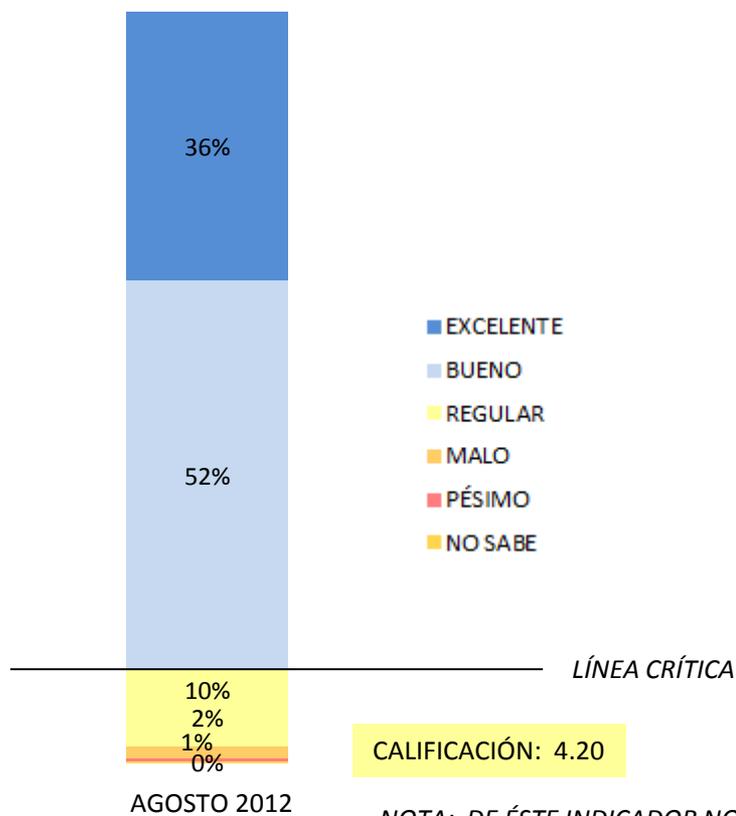
*(comparativo histórico)*





¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Procuraduría Social en los siguientes aspectos?

A) *La imagen del servidor público*

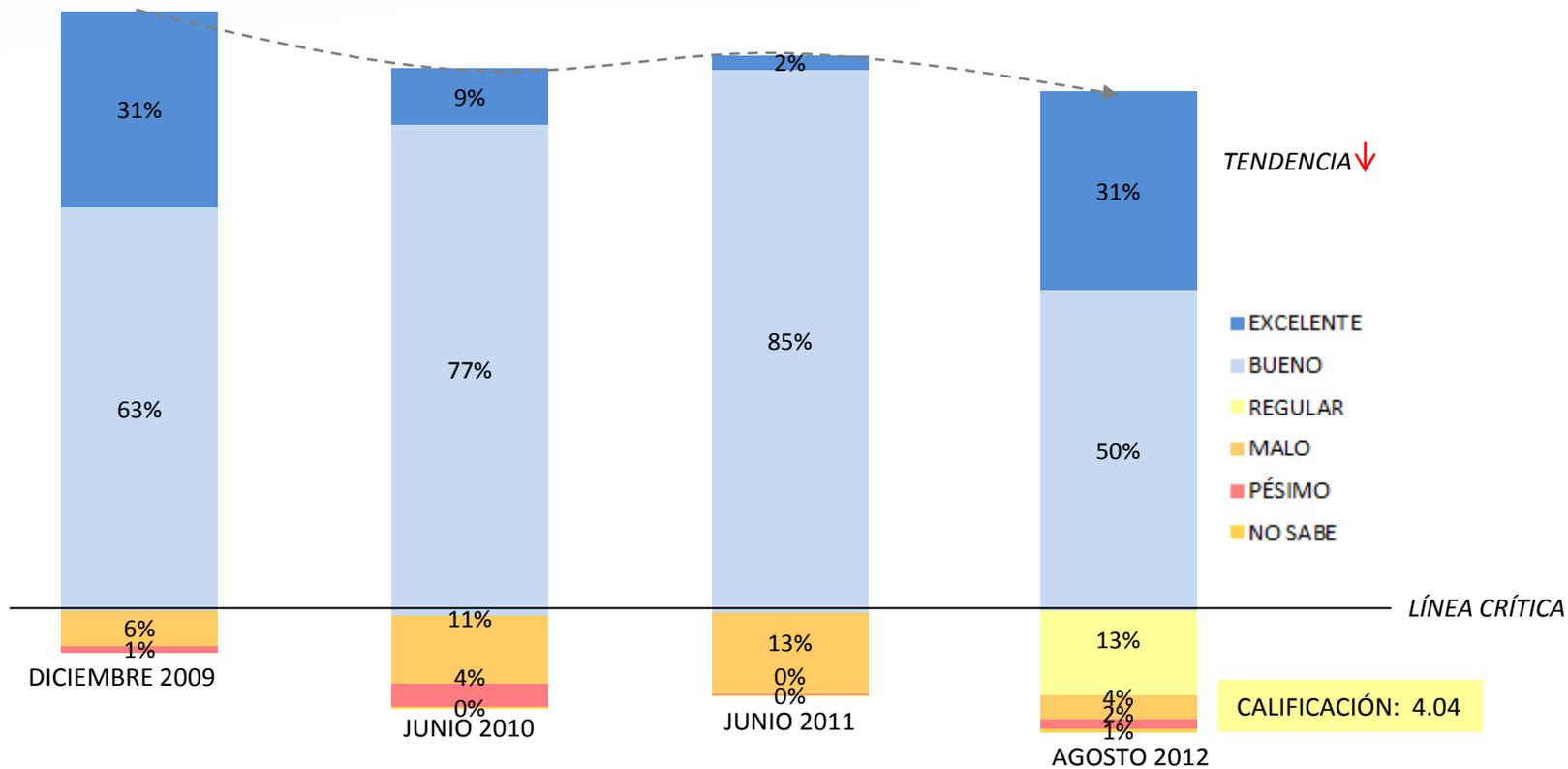


NOTA: DE ÉSTE INDICADOR NO EXISTEN HISTÓRICOS



¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Procuraduría Social en los siguientes aspectos?

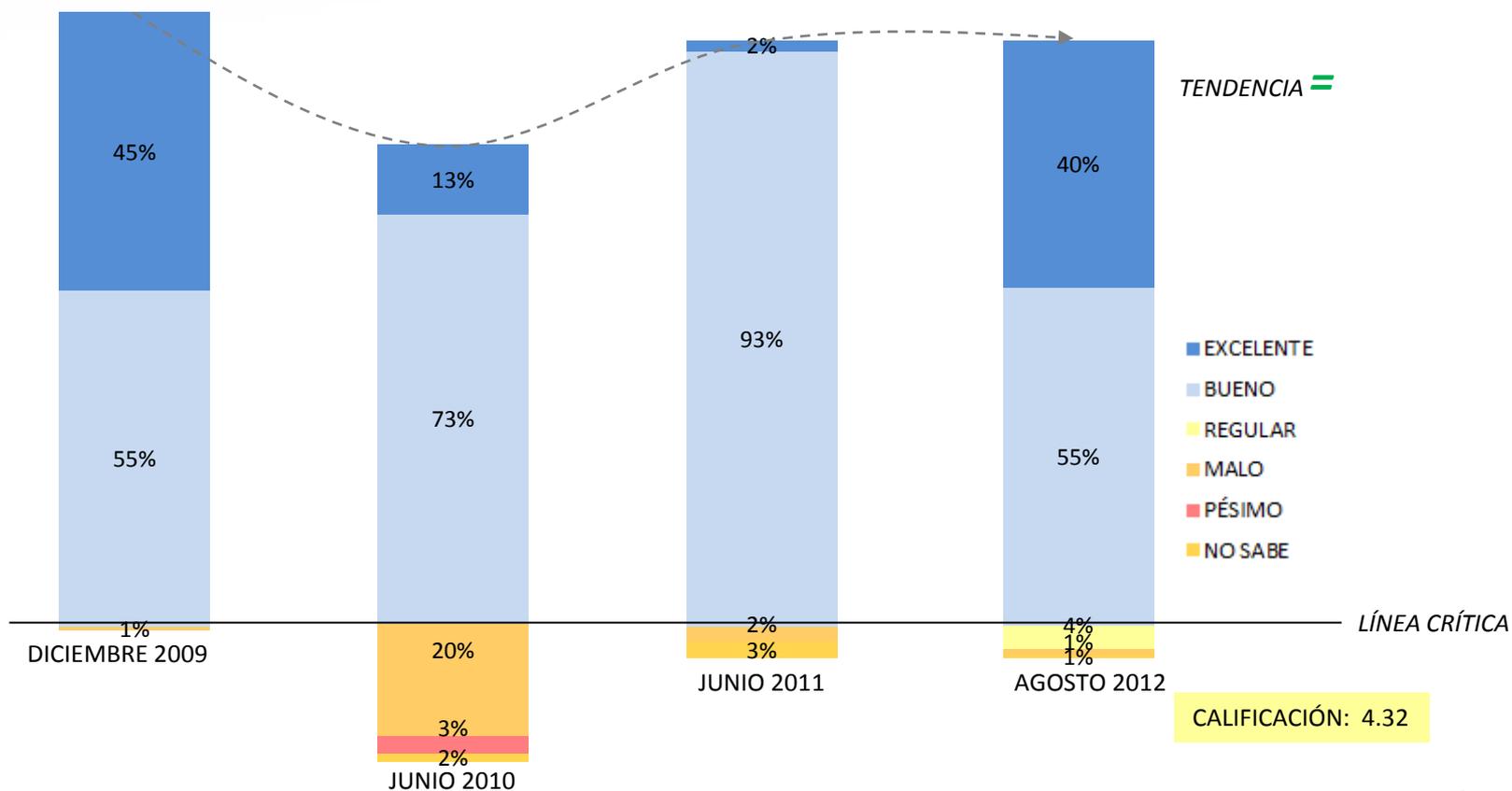
*B) Calidad de las instalaciones*





¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Procuraduría Social en los siguientes aspectos?

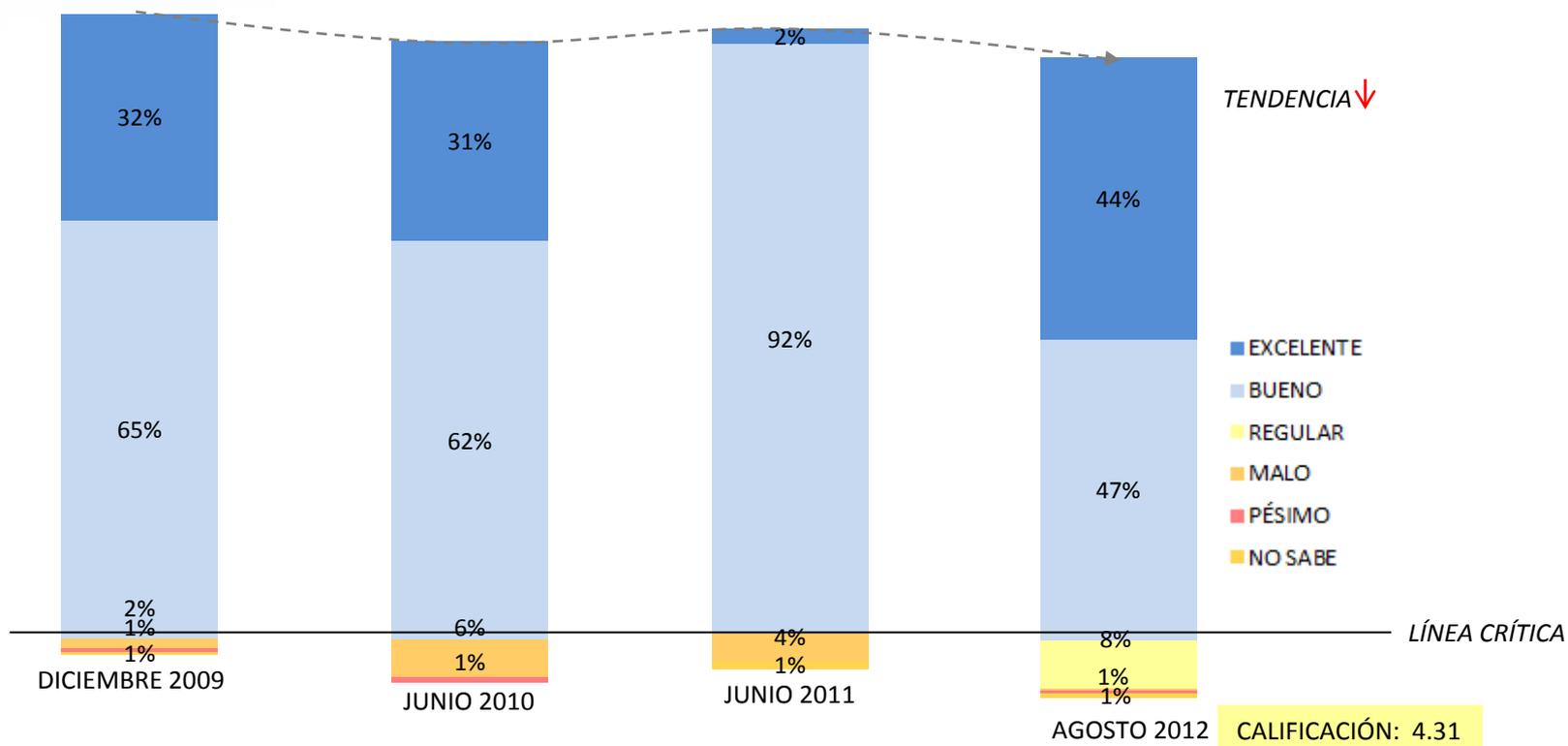
C) *Conocimiento de las personas que atienden*





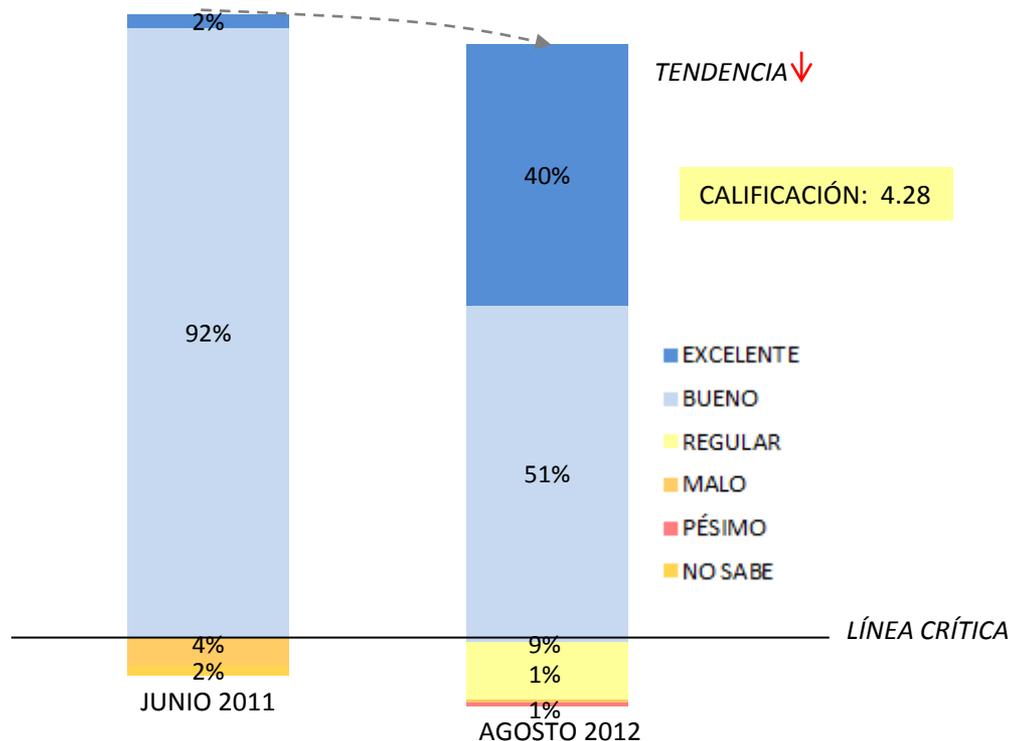
¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Procuraduría Social en los siguientes aspectos?

*D) Amabilidad de los funcionarios*





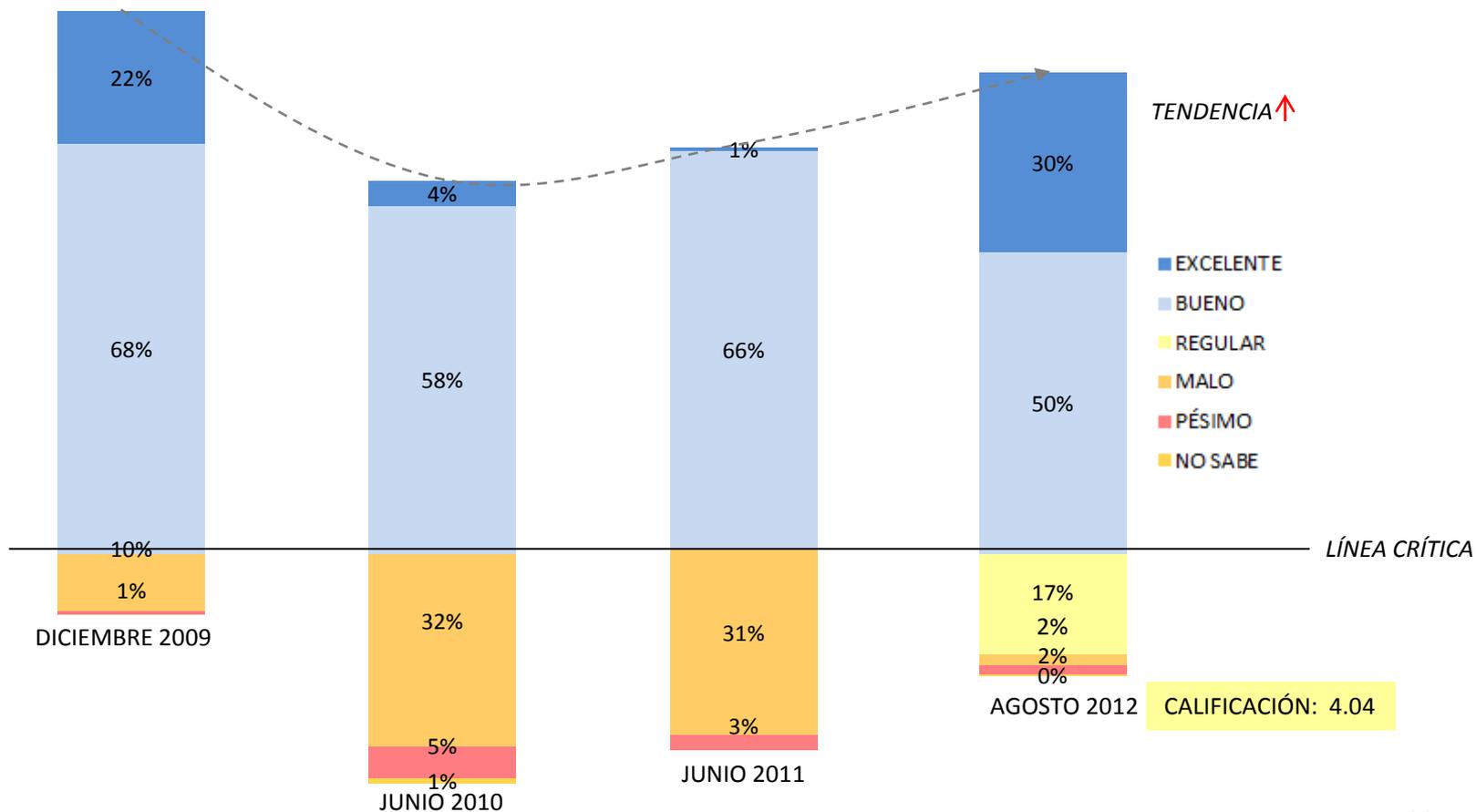
¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Procuraduría Social en los siguientes aspectos?  
E) Claridad en la explicación de los trámites a realizar





¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Procuraduría Social en los siguientes aspectos?

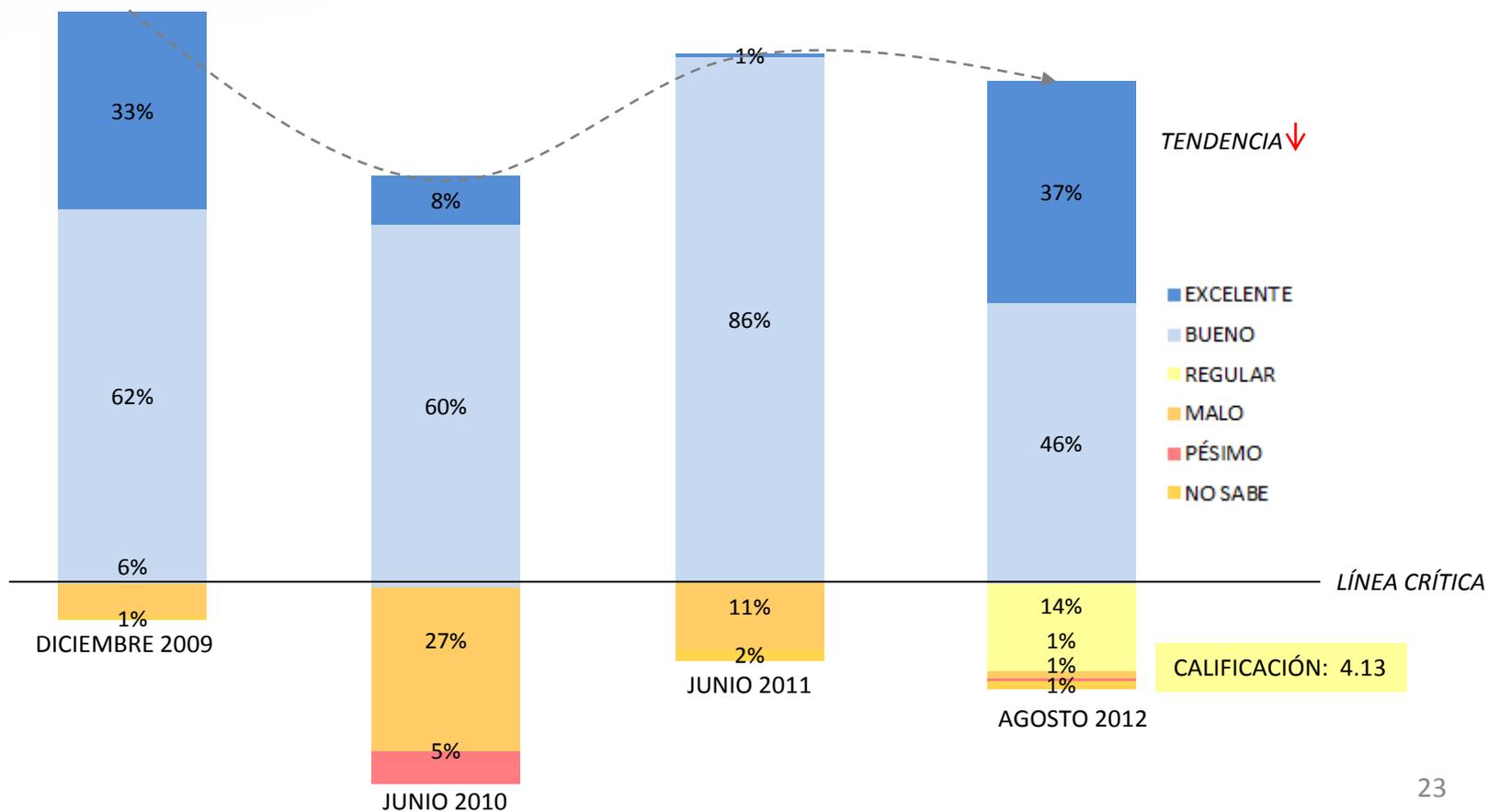
*F) Tiempo de espera en ser atendidos*





¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Procuraduría Social en los siguientes aspectos?

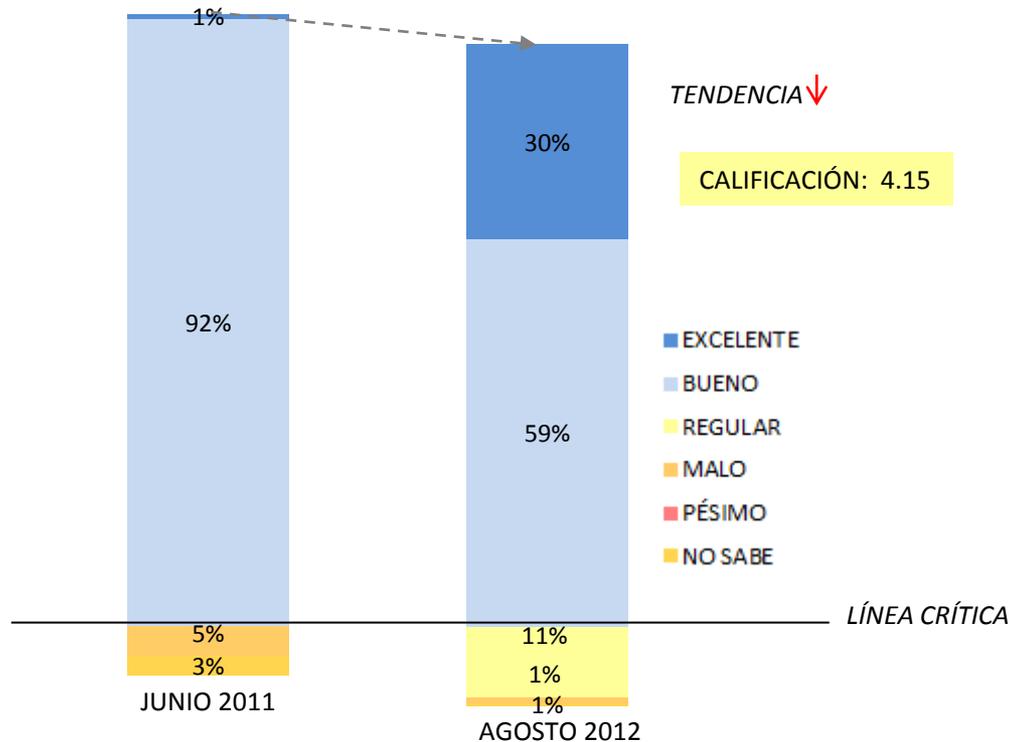
*G) Agilidad y rapidez para la realización de sus trámites*





¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Procuraduría Social en los siguientes aspectos?

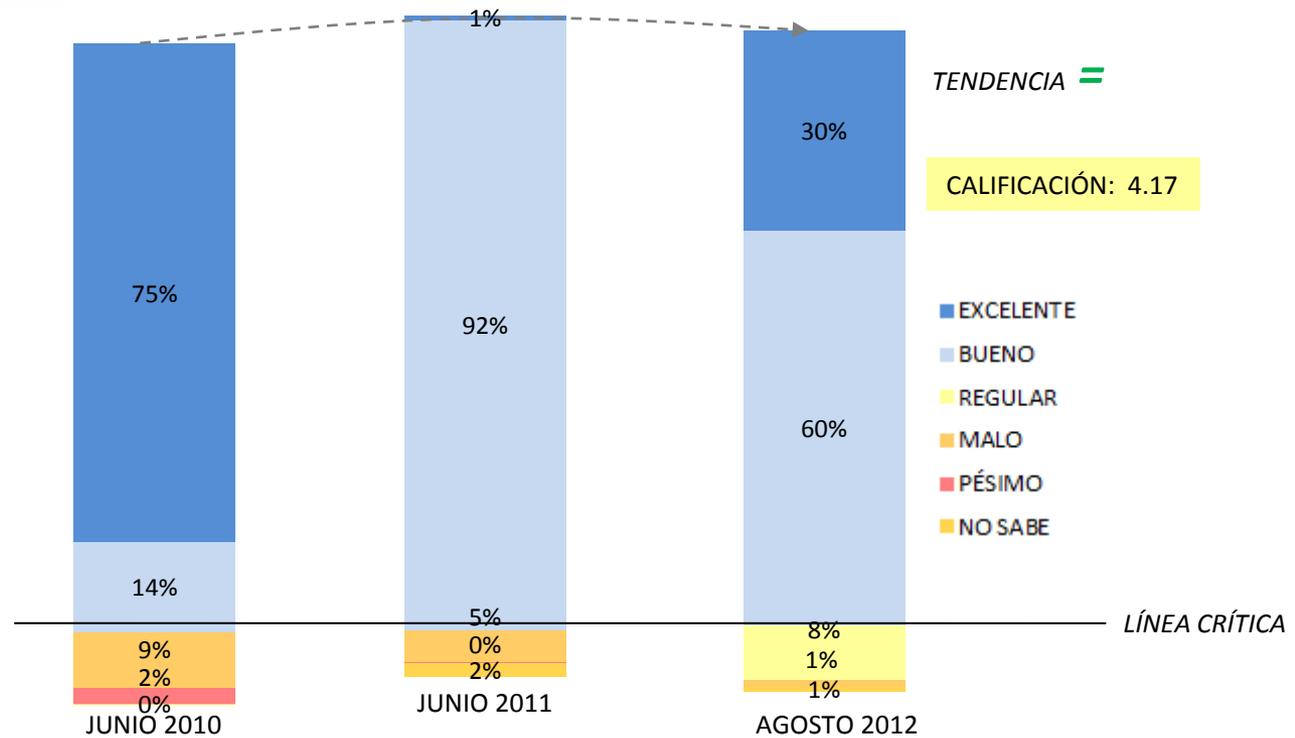
H) Organización en términos generales





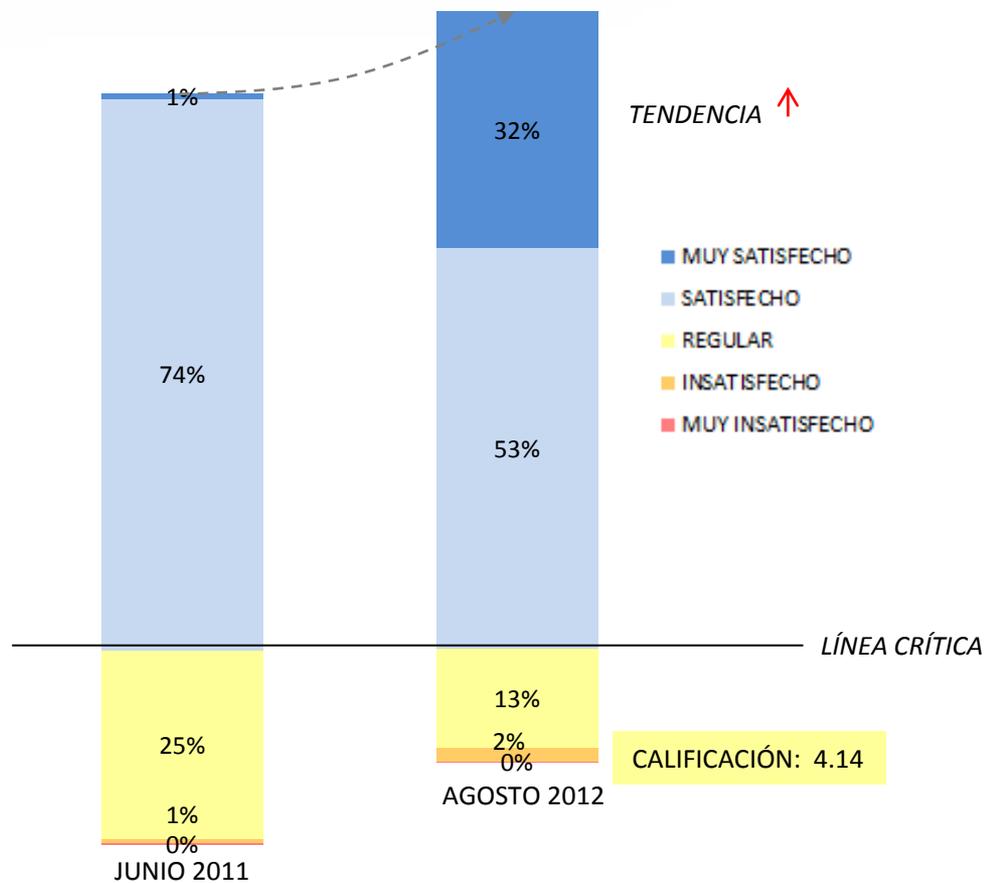
¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Procuraduría Social en los siguientes aspectos?

1) *Requisitos simples o mínimos para trámites*





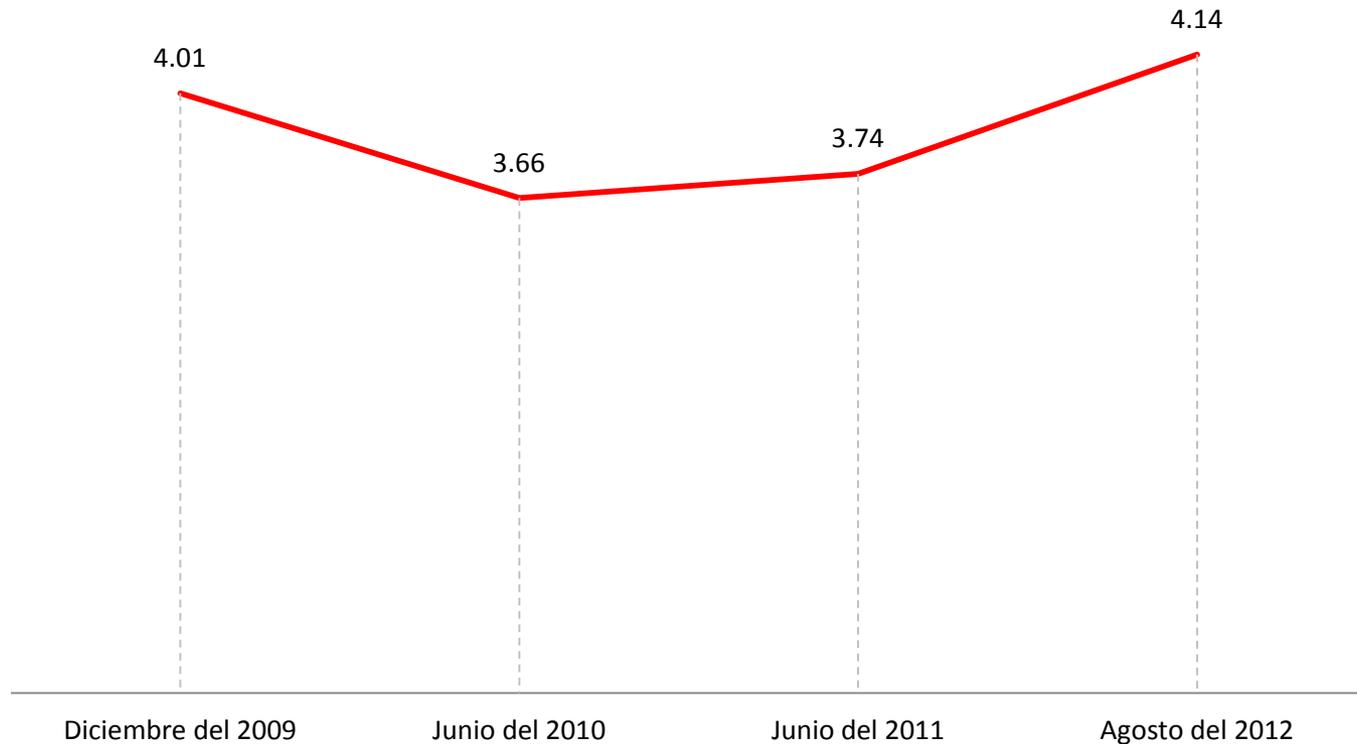
¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la atención recibida?





¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Procuraduría Social del Estado de Jalisco?

*(comparativo histórico)*





## 4.2 Evaluación a la dependencia

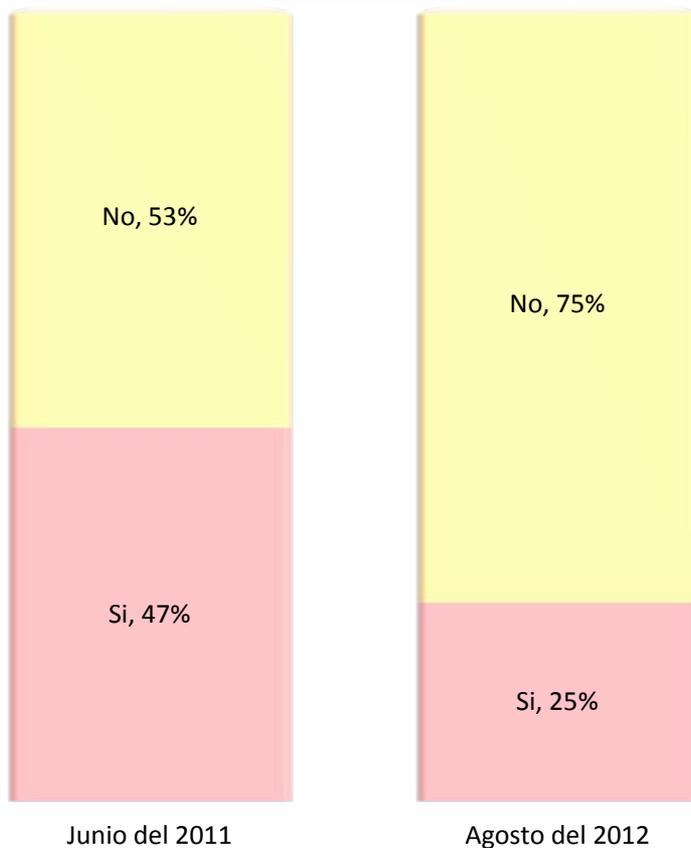
- 4.2.1 Evaluación general
- 4.2.2 Evaluación servicios generales
- 4.2.3 Evaluación asesoría jurídica
- 4.2.4 Evaluación defensoría de oficio en materia penal
- 4.2.6 Evaluación defensoría de oficio en materia familiar
- 4.2.7 Patrocinio civil, mercantil y laboral burocrático
- 4.2.8 Evaluación defensoría de oficio / tutelar
- 4.2.9 Evaluación defensoría de oficio y averiguación previa
- 4.2.10 Evaluación trabajo social



## 4.2.1 Evaluación general



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





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



	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
MEJORADO	43%	76%
SIGUE IGUAL	57%	23%
EMPEORADO	0%	1%



## 4.2.2 Evaluación de servicios generales



## ¿Qué servicio ha solicitado?

	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
ASESORIA JURÍDICA	68%	23%
DEFENSORÍA DE OFICIO EN MATERIA FAMILIAR	22%	22%
DEFENSORÍA DE OFICIO EN MATERIA PENAL	8%	21%
PATROCINIO/CIVIL/MERCANTIL/LABORAL/BUROCRÁTICO	2%	15%
TRABAJO SOCIAL	0%	7%
AVERIGUACIÓN PREVIA	0%	6%
DEFENSORÍA DE OFICIO/TUTELAR	0%	6%

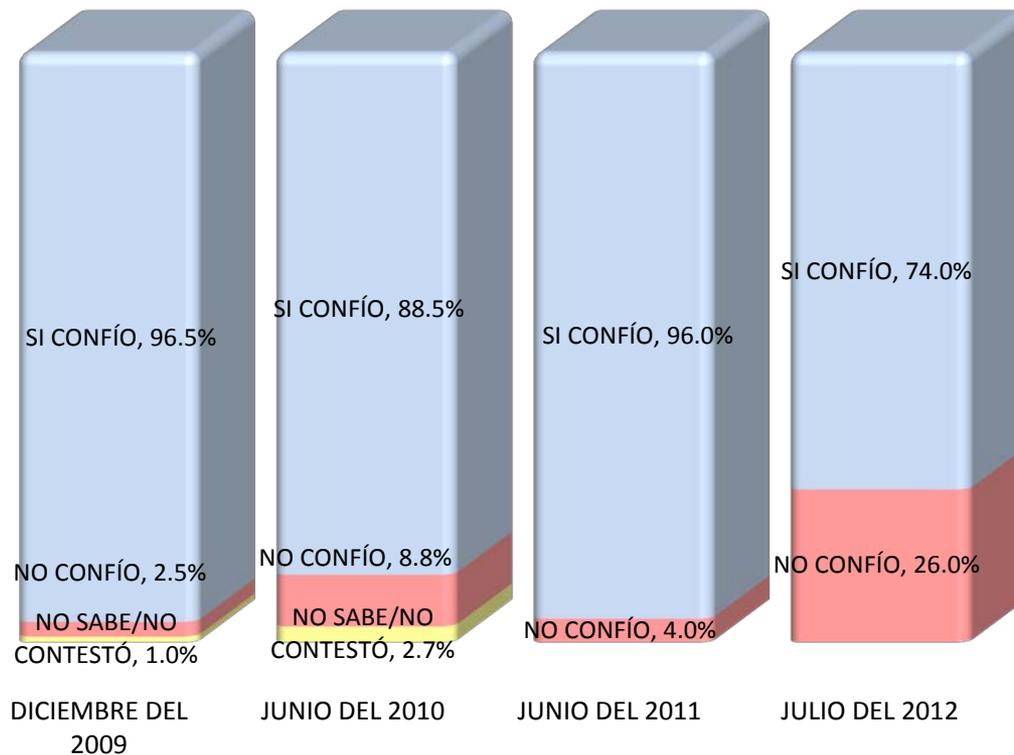


¿Cuántas ocasiones ha solicitado usted el servicio de un abogado particular?

	JUNIO DEL 2010	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
1 VEZ	28%	58%	23%
2 VECES	5%	17%	22%
3 VECES	3%	1%	21%
4 VECES	2%	1%	15%
5 O MAS VECES	0%	2%	7%
NS/NC	62%	22%	6%



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





¿En alguna ocasión algún funcionario y/o abogado de la Procuraduría Social le ha pedido dinero para agilizar su tramite o para gastos extras?





¿Conoce usted el programa abogado a tu alcance?



JUNIO DEL 2011    AGOSTO DEL 2012

SI	7%	8%
NO	93%	92%

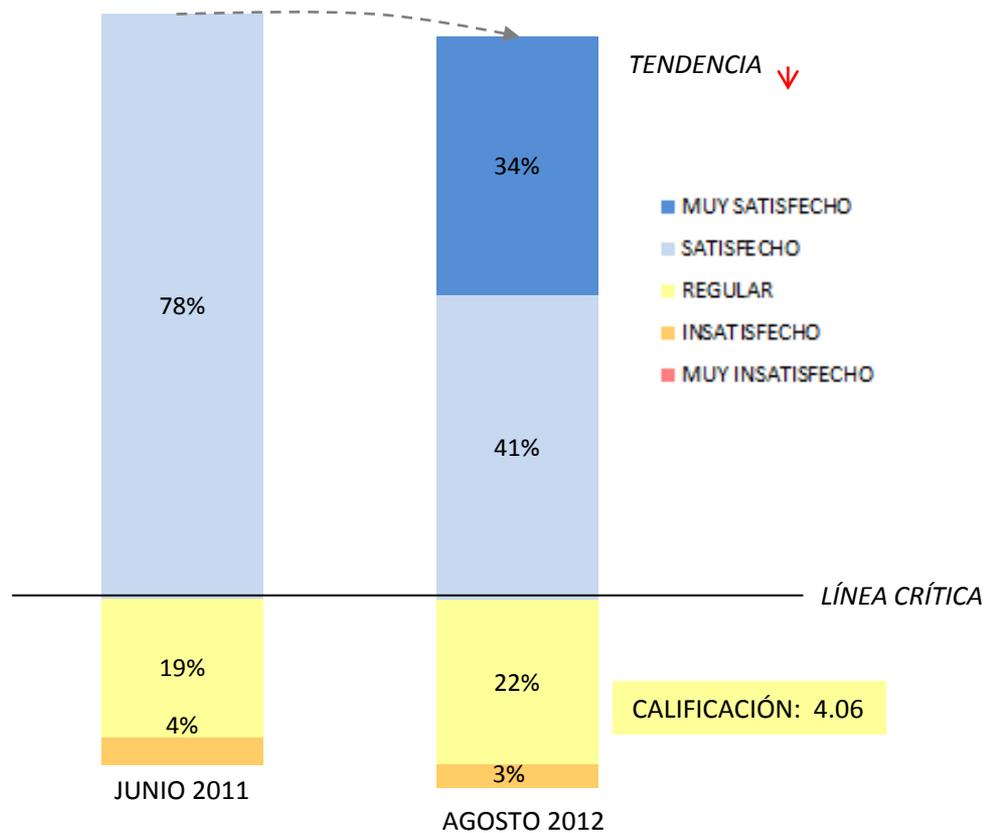


Del programa Abogado a tu Alcance, ¿qué servicio es el que ha utilizado?

	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
ABOGADO ITINERANTE	20%	53%
LÍNEA GRATUITA 01 800	80%	28%
CORREO ELECTRÓNICO	0%	13%
CHAT	0%	6%

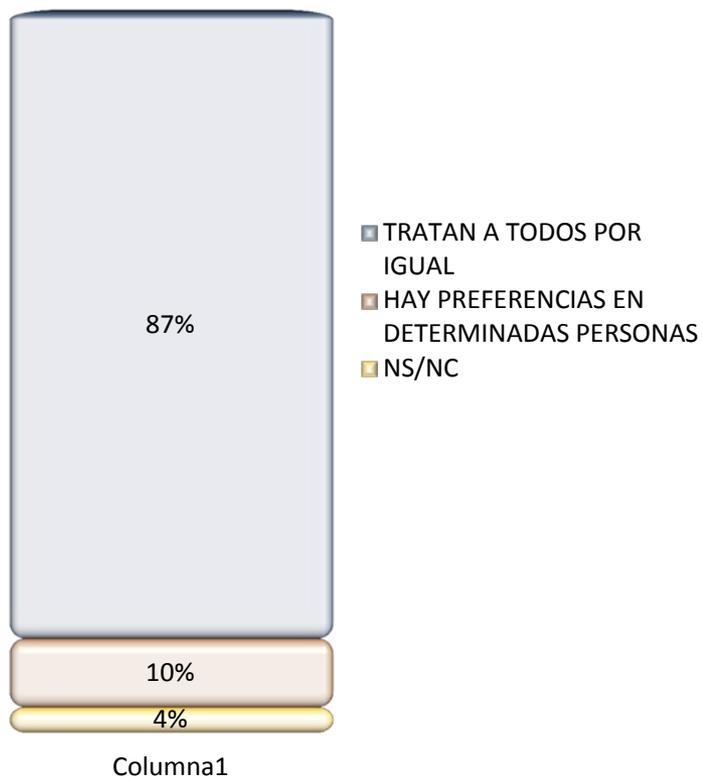


## ¿Cuál es el nivel de satisfacción con el servicio recibido?





¿Considera usted que en la Procuraduría Social se trata a las personas por igual o piensa que favorecen a determinadas personas?

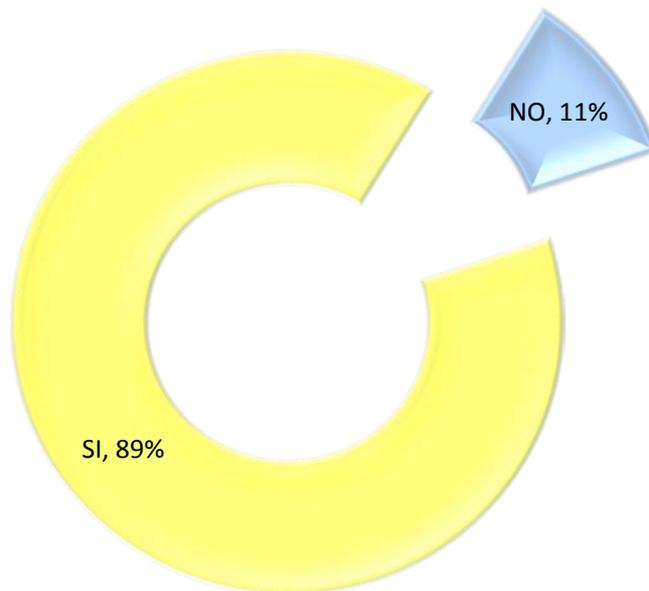




### 4.2.3 Evaluación asesoría jurídica



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





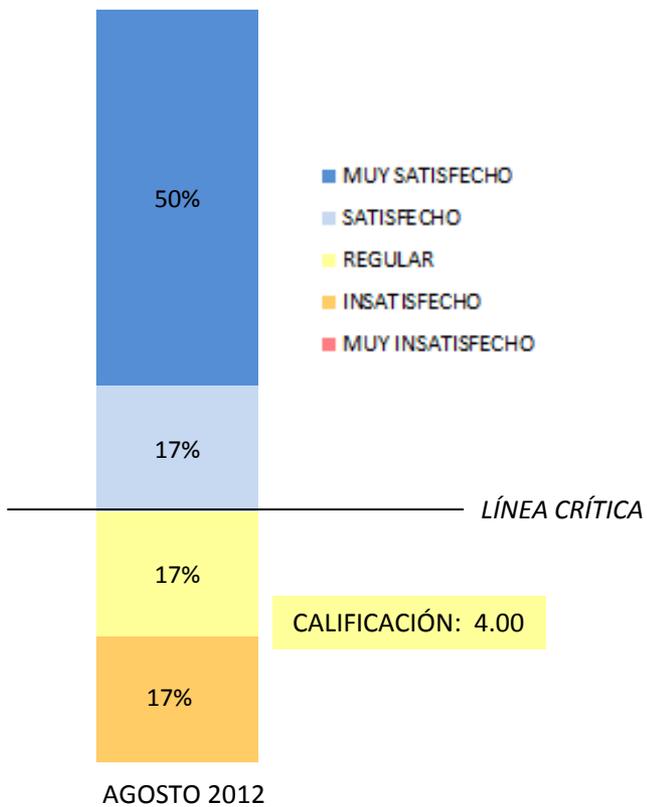
¿En alguna ocasión algún funcionario y/o abogado de la Procuraduría Social le ha pedido dinero para agilizar su tramite o para gastos extras?



SI	2.2%
NO	97.8%



¿Cuál es el nivel de satisfacción con el servicio recibido?

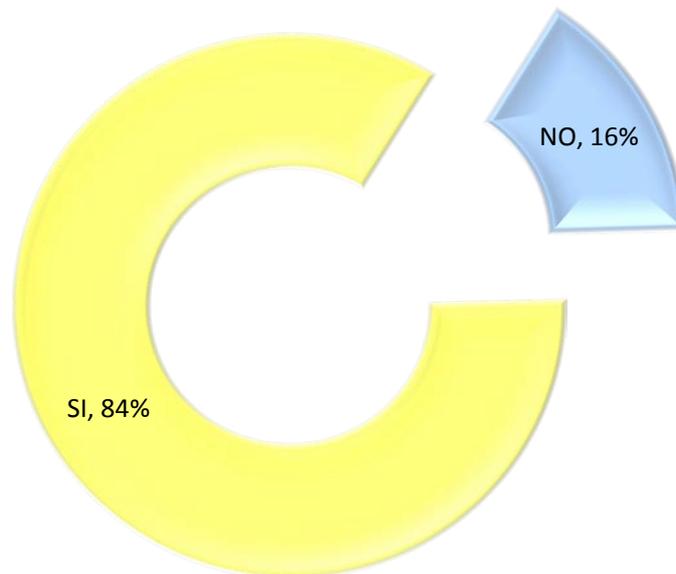




#### 4.2.4 Evaluación defensoría de oficio en materia penal



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





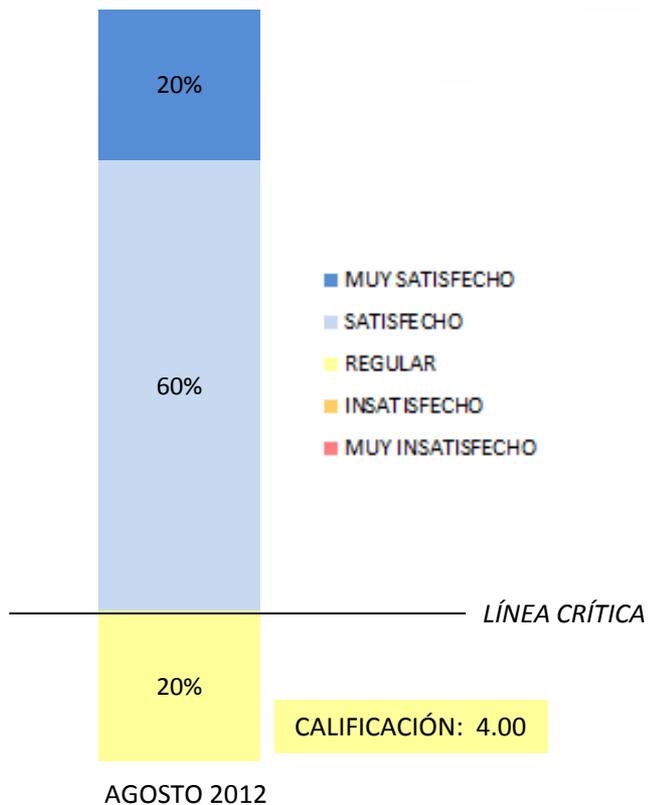
¿En alguna ocasión algún funcionario y/o abogado de la Procuraduría Social le ha pedido dinero para agilizar su tramite o para gastos extras?



SI	7.2%
NO	92.8%



¿Cuál es el nivel de satisfacción con el servicio recibido?

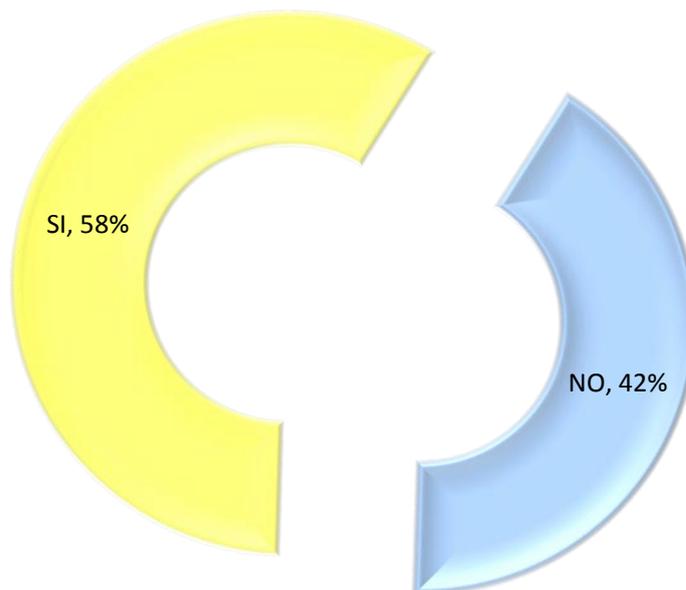




#### 4.2.5 Evaluación defensoría de oficio en materia familiar



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





¿En alguna ocasión algún funcionario y/o abogado de la Procuraduría Social le ha pedido dinero para agilizar su tramite o para gastos extras?

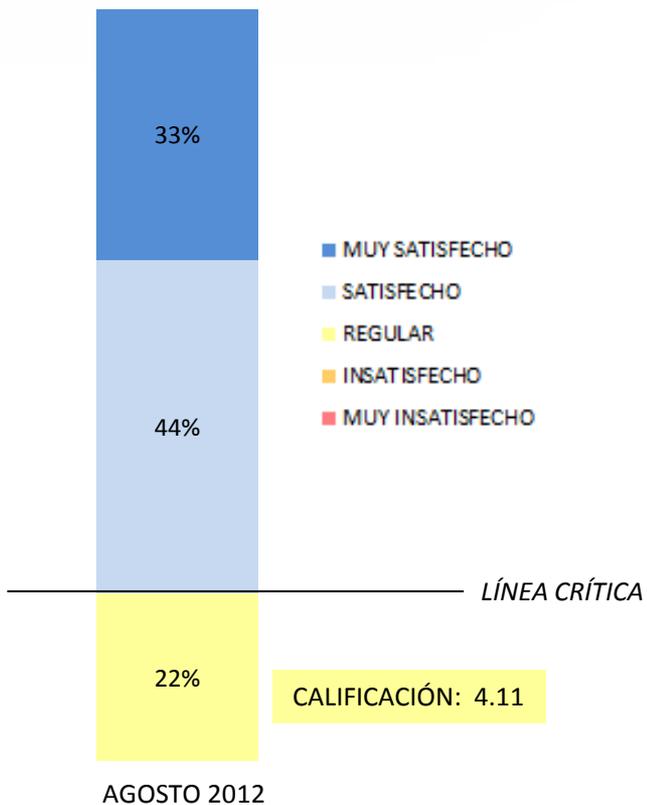


SI **15.7%**

NO **84.3%**



¿Cuál es el nivel de satisfacción con el servicio recibido?

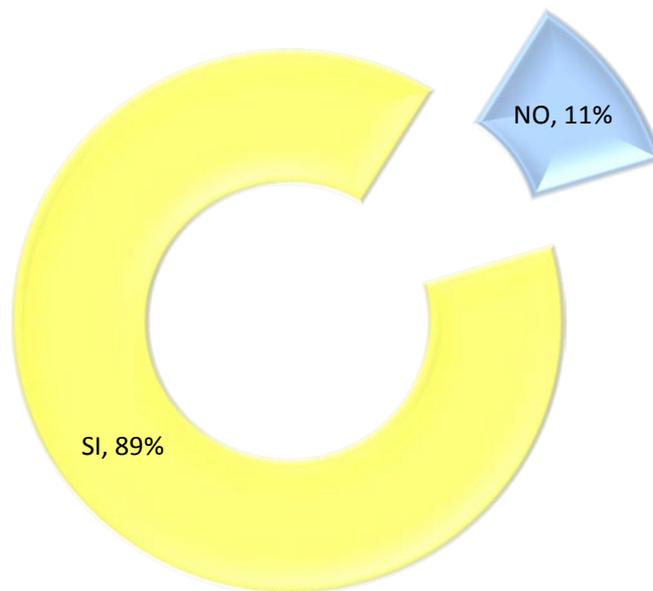




#### 4.2.6 Patrocinio civil, mercantil y laboral burocrático



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





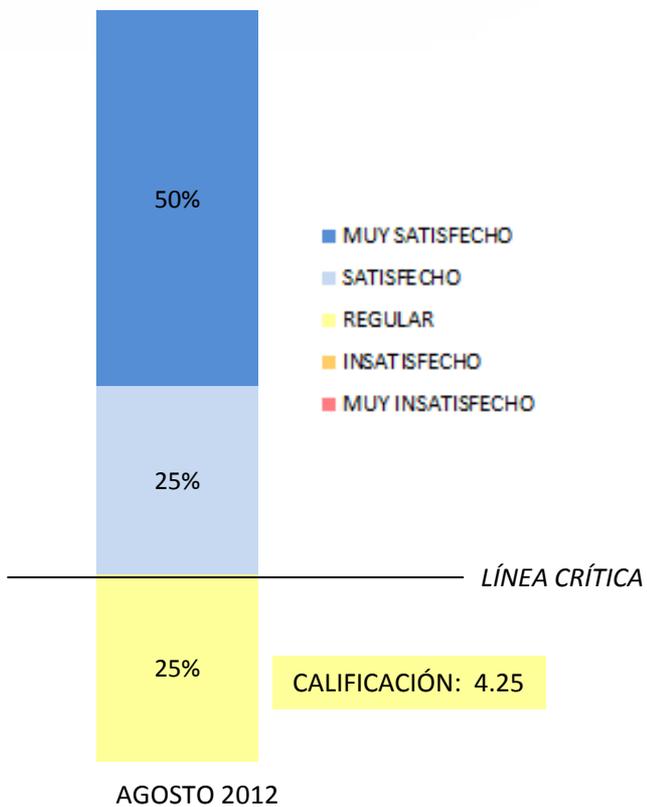
¿En alguna ocasión algún funcionario y/o abogado de la Procuraduría Social le ha pedido dinero para agilizar su tramite o para gastos extras?



SI	0%
NO	100%



¿Cuál es el nivel de satisfacción con el servicio recibido?

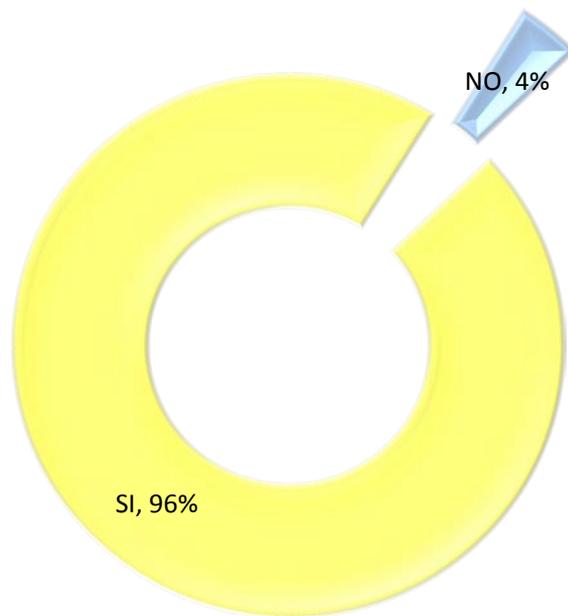




#### 4.2.7 Evaluación defensoría de oficio / tutelar



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





¿En alguna ocasión algún funcionario y/o abogado de la Procuraduría Social le ha pedido dinero para agilizar su tramite o para gastos extras?



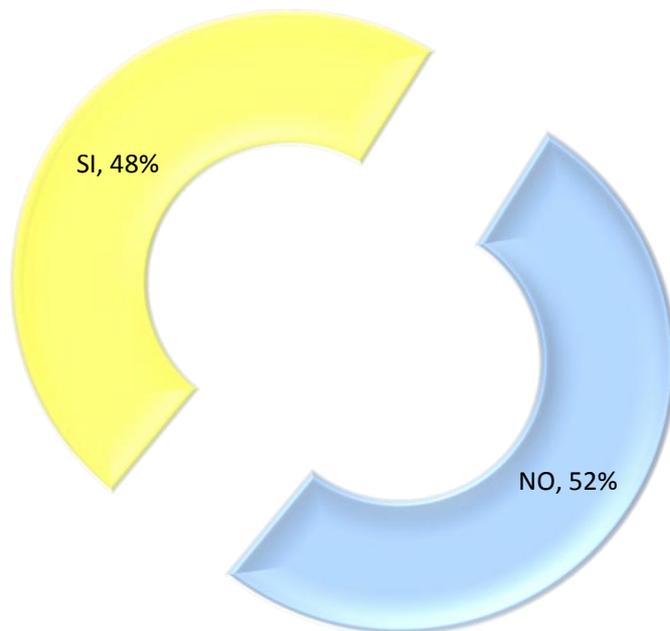
SI	0%
NO	100%



#### 4.2.8 Evaluación defensoría de oficio y averiguación previa



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





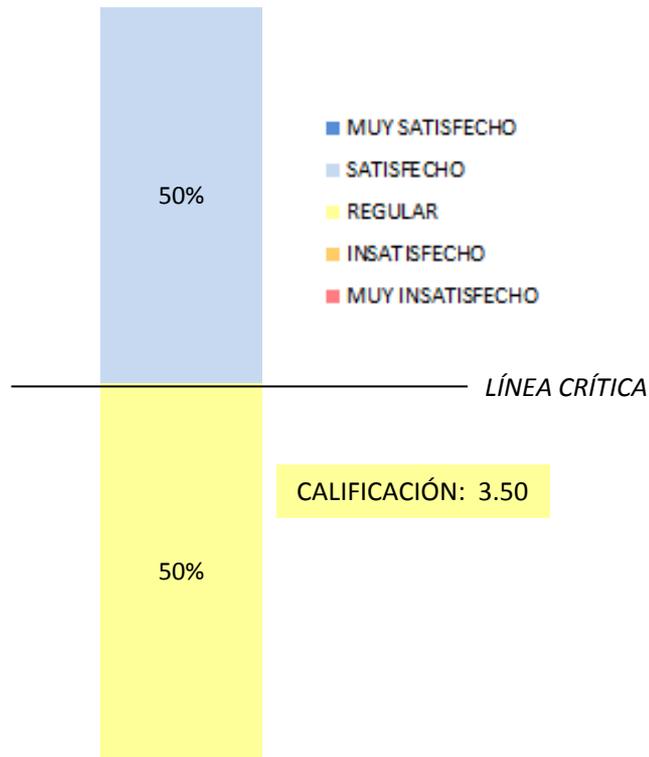
¿En alguna ocasión algún funcionario y/o abogado de la Procuraduría Social le ha pedido dinero para agilizar su tramite o para gastos extras?



SI	16.0%
NO	84.0%



¿Cuál es el nivel de satisfacción con el servicio recibido?



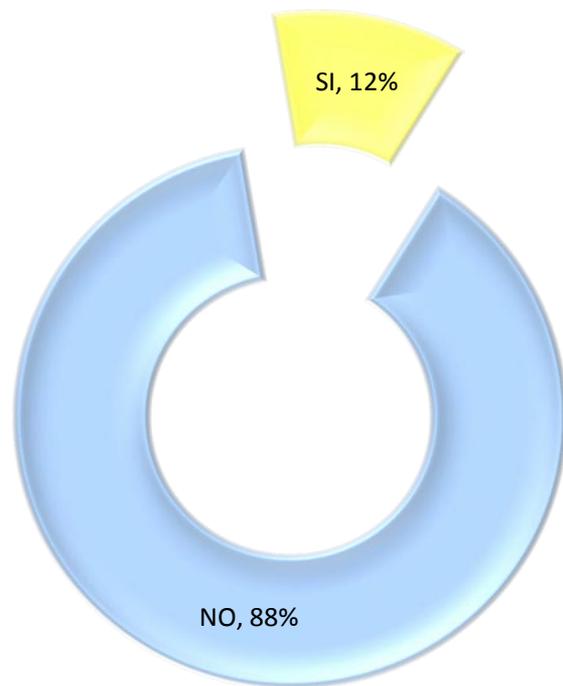
AGOSTO 2012



#### 4.2.9 Evaluación trabajo social



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





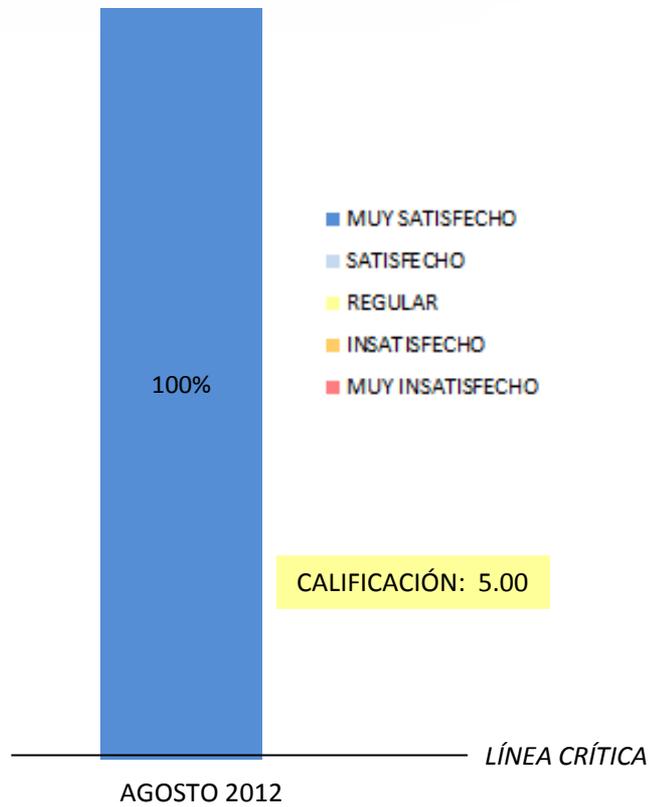
¿En alguna ocasión algún funcionario y/o abogado de la Procuraduría Social le ha pedido dinero para agilizar su tramite o para gastos extras?



SI	3.8%
NO	96.2%



¿Cuál es el nivel de satisfacción con el servicio recibido?





## 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

Conocimiento de las personas que atienden, calif. 4.32

Amabilidad de los servidores públicos que atienden, calif. 4.31

Claridad en la explicación de los servidores públicos, calif. 4.28

### ELEMENTOS CON OPORTUNIDAD DE MEJORA

Calidad de las instalaciones de la Procuraduría Social, calif. 4.04

Tiempo de espera en ser atendido por algún servidor público , calif 4.04



## 5. Datos generales y sociodemográficos del entrevistado





## Datos generales del entrevistado

### GÉNERO DEL ENTREVISTADO



49.8%



50.2%

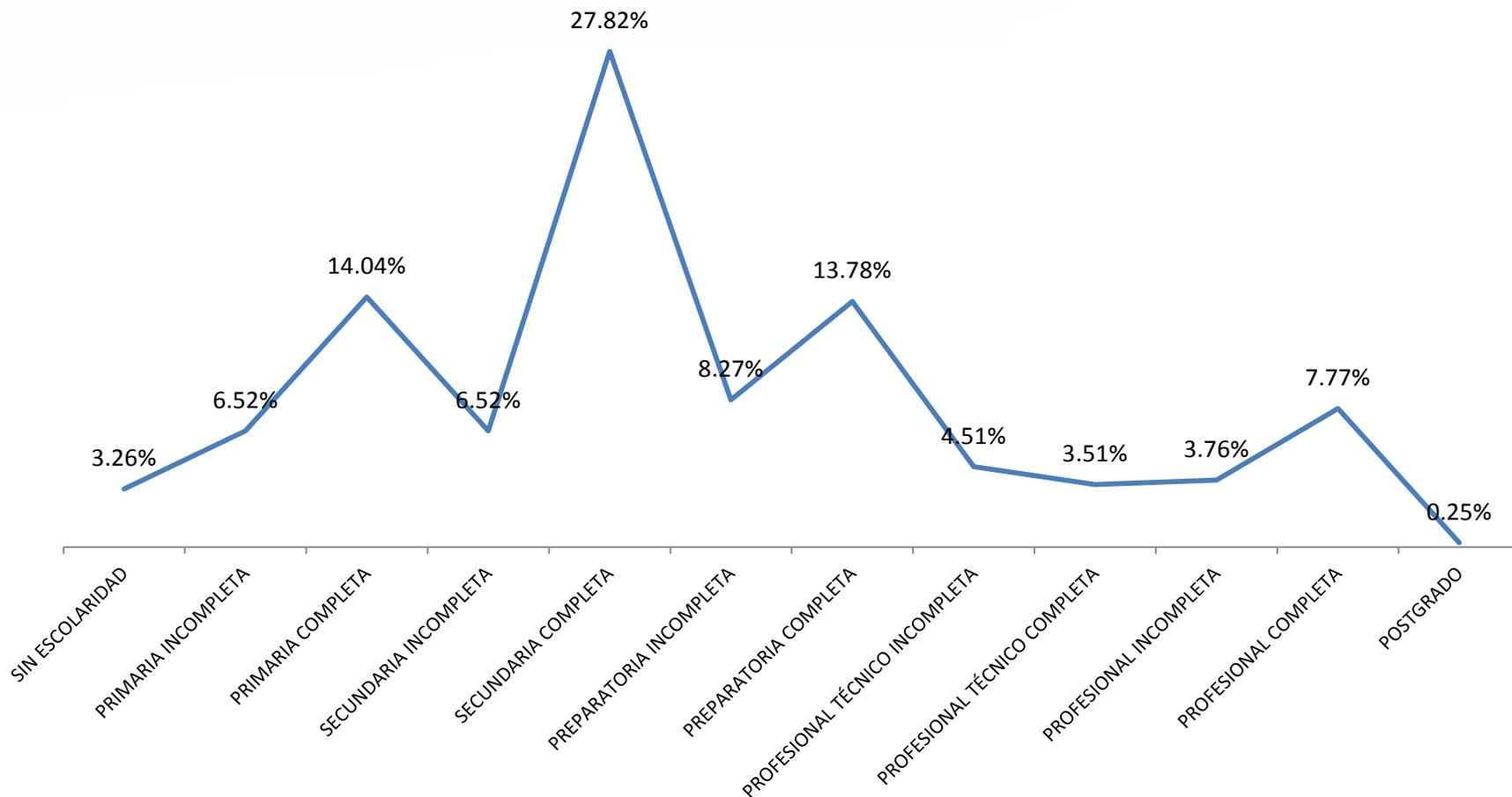
### EDAD DEL ENTREVISTADO



18 A 25 AÑOS	14.8%
26 A 35 AÑOS	27.0%
36 A 45 AÑOS	33.2%
46 A 55 AÑOS	14.0%
56 O MÁS AÑOS	11.0%



## Escolaridad del entrevistado





## Ingresos

### INGRESOS MENSUALES

NS/NC	40.25%
0 A 1 SALARIOS MÍNIMOS (\$0 A \$1644)	10.00%
1 A 3 SALARIOS MÍNIMOS (1644 A \$4932)	23.00%
3 A 5 SALARIOS MÍNIMOS (\$4932 A \$8220)	14.00%
5 A 7 SALARIOS MÍNIMOS (\$8220 A \$11508)	7.25%
7 A 10 SALARIOS MÍNIMOS (\$11508 A \$16440)	3.25%
MÁS DE \$16440	2.25%

### FUENTE DE INGRESOS

TRABAJA POR SU CUENTA	29.07%
HOGAR	28.57%
EMPLEADO DE EMPRESA PRIVADA	23.31%
EMPLEADO DE GOBIERNO	6.77%
DESEMPLEADO	4.51%
TRABAJADOR DE CAMPO	3.26%
ESTUDIANTE	1.75%
OTRO	1.75%
JUBILADO/ PENSIONADO / INCAPACITADO	1.00%



## 6. Conclusiones y hallazgos de la evaluación a la Procuraduría Social





## Conclusiones y Hallazgos

### **Conclusión 1.- Calificación global de la Procuraduría Social**

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

En cuanto a la calificación global de la Procuraduría Social, se obtuvo en el 2012 una calificación de 3.69, con lo que se observa un ligero descenso a la calificación del 2011 que había sido de 3.74. 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 Social**

#### **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 Social puesto que pasó de 3.74 en el 2011 a 4.14 para la medición del 2012 significando una mejoría de 0.40. Esta recuperación nos habla de que existe una leve percepción de mejoría respecto a lo observado en el 2011.



## Conclusiones y Hallazgos

### **Conclusión 3.- Percepción de mejora en los servicios de la Procuraduría Social**

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

Otro hallazgo que arrojó la encuesta es que el 76% de los usuarios perciben mejoría en los servicios y asesorías que proporciona la dependencia, mientras que sólo un 1% considera que los servicios han empeorado.

### **Conclusión 4.- Problemas de confianza en el personal de trabajo social**

#### **Tema.- 4.2.10 Evaluación de trabajo social**

De acuerdo a los resultados derivados de la encuesta, se observan problemas de confianza en el personal del servicio de trabajo social ya que solamente un 12% de los usuarios entrevistados dicen confiar en los servidores públicos que se encargan de este servicio. Resulta muy elevado que el 88% de los usuarios no tengan confianza en el personal que los atiende.



## Conclusiones y Hallazgos

### **Conclusión 5.- Personal que pide gratificaciones**

**Tema.- 4.2.6 Evaluación de defensoría de oficio en materia penal y 4.2.9.- Evaluación de defensoría de oficio y averiguación previa**

Otro hallazgo que destaca de los resultados de la encuesta, es que el 16% de los usuarios del servicio de defensoría de oficio y averiguación previa y el 15.7% de los usuarios del servicio de defensoría de oficio en materia penal reconocen que algún servidor público le pidió dinero como gratificación por los servicios proporcionados en esas oficinas.

### **Conclusión 6.- 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) El conocimiento de los servidores públicos que atienden con una calificación de 4.32, 2) La amabilidad de los servidores públicos con 4.31 y 3) La claridad en la explicación de trámites y servicios con 4.28. En contraparte, los servicios ó aspectos con oportunidad de mejorar fueron 1) La calidad de las instalaciones de la Procuraduría Social con una calificación de 4.04 y 2) El tiempo de espera en ser atendidos con 4.04.



## Resumen de Hallazgos

