



**Estudio sobre la Satisfacción de Usuarios  
de las Secretarías del Poder Ejecutivo 2012  
Julio – Agosto del 2012**



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



# Índice

1. Introducción	3
2. Metodología	5
3. Informe de resultados	14
3.1 Contexto general: trabajo del gobierno	15
3.2 Trabajo de la dependencia: satisfacción y servicios a usuarios	21
3.3 Evaluación de los servicios de las dependencias	33
4. Datos generales y sociodemográficos del entrevistado	37
5. Conclusiones y hallazgos	41
6. Anexos	52



# 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 dependencias 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 ofrecen 17 Secretarías del Gobierno del Estado de Jalisco, 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 estas 17 instituciones, 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 Núm. necesariamente son compartidas por el Gobierno del Estado de Jalisco.



# Metodología



# Objetivo de la Evaluación

## Objetivo General de la Evaluación:

Identificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios respecto de uno o más servicios que ofrecen 17 Secretarías del Poder Ejecutivo del Gobierno 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.



## Metodología – Ficha técnica

<b>Universo</b>	<b>Hombres y mujeres ciudadanos residentes en el Estado de Jalisco</b>
Requisitos	Tener cuando menos un año de residencia en su localidad o municipio Ser mayor de edad Ser usuario directo o indirecto de alguna de los servicios evaluadas
Lugar de aplicación	Oficinas de las dependencias y/o lugares sugeridos por cada dependencia
Fecha del levantamiento	16 Julio al 20 de Agosto del 2012
Esquema de selección de la muestra	Muestreo aleatorio simple
Tamaño de la muestra	8,003
Método de estimación de resultados	Frecuencias simples, porcentajes y promedios. En algunos casos se usaron ponderadores
Intervalo de confianza y error muestral	Intervalo de confianza de 95% y Error Muestral de +/- 5%



## Metodología – Ficha técnica

Dependencia	Servicios evaluados	Encuestas aplicadas	Confianza estadística	Error estimado
Secretaría de Trabajo y Previsión Social	3	400	95%	4.90%
Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco	3	400	95%	4.90%
Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable	3	308	95%	5.58%
Secretaría de Desarrollo Humano	2	400	95%	4.90%
Secretaría de Desarrollo Rural	1	305	95%	5.61%
Sistema DIF Jalisco	4	400	95%	4.90%
Secretaría de Vialidad y Transporte	3	411	95%	4.83%
Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social	1	500	95%	4.38%
Secretaría de Cultura	1	400	95%	4.90%
Secretaría de Promoción Económica	4	337	95%	5.34%
Secretaría de Finanzas	1	800	95%	3.46%
Procuraduría Social	7	400	95%	4.90%
Secretaría General de Gobierno	5	1,855	95%	2.28%
Secretaría de Salud	2	270	95%	5.96%
Secretaría de Turismo	2	113	95%	9.22%
Secretaría de Educación	1	500	95%	4.38%
Secretaría de Administración	1	230	95%	6.46%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>8,003</b>	95%	1.10%





## Procedimientos de estimación

Los resultados presentados son frecuencias simples, Núm. se contempló ningún uso de factores de expansión.

Para el caso de la obtención de calificaciones se utilizaron ponderadores, cuya metodología se detalla en las siguientes diapositivas.

Es pertinente que para efectos de estimación, Núm. se omitieron ni se corrigieron los casos en donde Núm. se obtuvo una respuesta. En todos los casos se detalla el porcentaje de entrevistados que Núm. respondieron.

las variables presentadas se expresan en promedios y porcentajes. En el caso de los porcentajes, estos suman 100%, cualquier variación de +/- 1% se debe al redondeo de los decimales.

Para el procesamiento de los datos se utilizó Microsoft Office Excel.

En algunos casos se realizaron cruces de información en algunas variables para la mejor explicación del comportamiento de la muestra.





## Obtención de promedios y posiciones

Para realizar el cálculo del promedio de algunas gráficas presentadas, se realizó una ponderación que va en una escala del 0 al 5, donde 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente.

Un ejemplo de la obtención de la calificación:

Respuesta	% personas	Ponderación utilizada	Calificación
Excelente / Muy satisfecho	10%	5	0.50
Bueno / Satisfecho	27%	4	1.08
Regular	37%	3	1.12
Malo / Poco Satisfecho	23%	2	0.46
Pésimo / Muy Insatisfecho	2.5%	1	0.025
NS / NC	.5%	0	0.000
<b>SUMA</b>	<b>100.0%</b>	<b>-</b>	<b>3.185</b>

Asimismo la calificación final, es el resultado de la multiplicación de los porcentajes y los ponderadores respectivos de cada una de las gráficas presentadas.



## Obtención de promedios y posiciones

Para el caso de la obtención de posiciones, se toma en cuenta la calificación obtenida por cada una de las Secretarías y se ordenan de mayor a menor calificación en el concepto evaluado del año 2012.

Ejemplo:

Secretaría	Calificación	Lugar
Secretaría de Administración	3.74	1
Secretaría General de Gobierno	3.71	2
DIF	3.68	3
Procuraduría Social	3.59	4
Secretaría de Desarrollo Humano	3.50	5



## ¿Cómo se levantó la información?

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



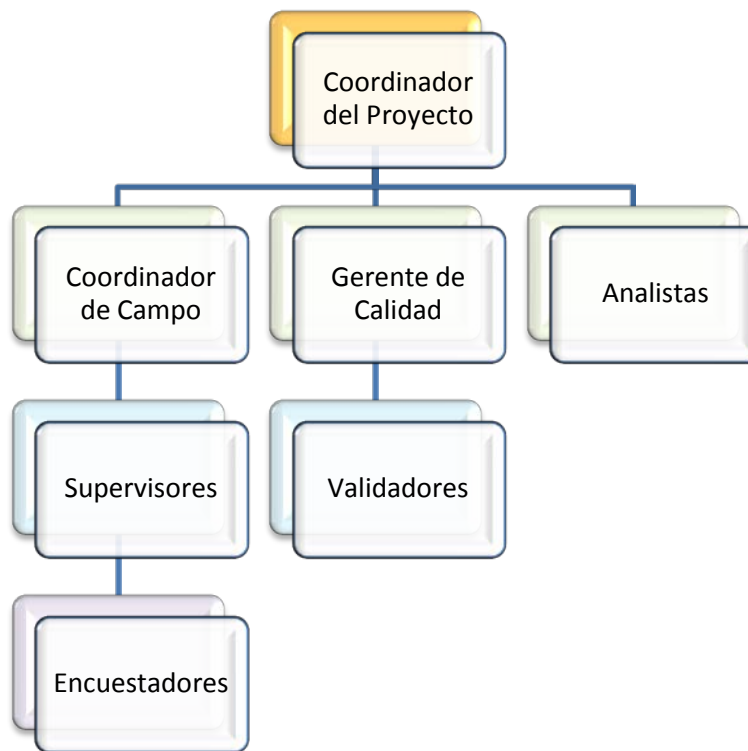
La aplicación en estos dispositivos nos permitió tener un control sobre el tiempo de duración de cada entrevista (11 minutos) y en qué momentos del día fueron aplicados. La adaptación del cuestionario al sistema Pocket PC nos permitió ahorrar una gran cantidad de tiempo en la captura y codificación de los mismos, además aseguró que la información levantada Núm. 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.



## Estructura del equipo de trabajo

El equipo de trabajo estuvo constituido de la siguiente manera:





## 3. Informe de resultados



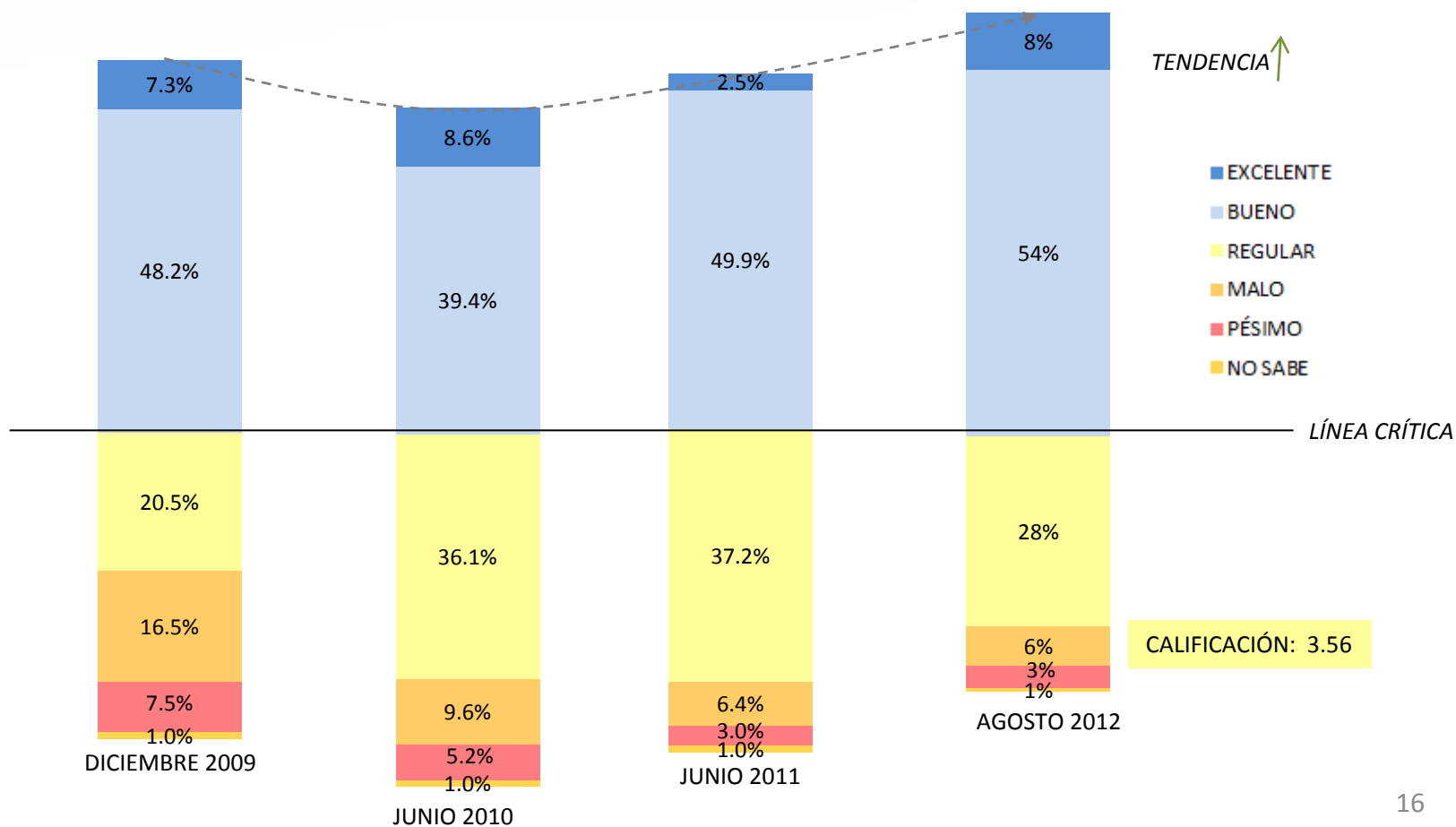


## 3.1 Contexto General: Trabajo del Gobierno





## A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco a través de sus diversas dependencias?

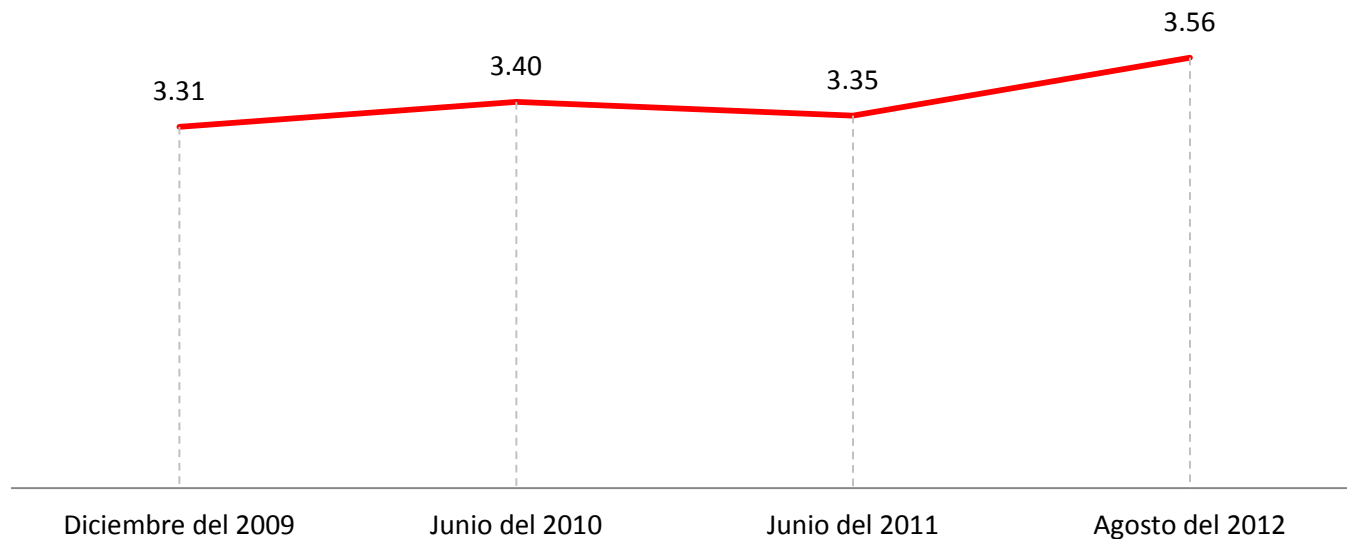






A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco a través de sus diversas dependencias?

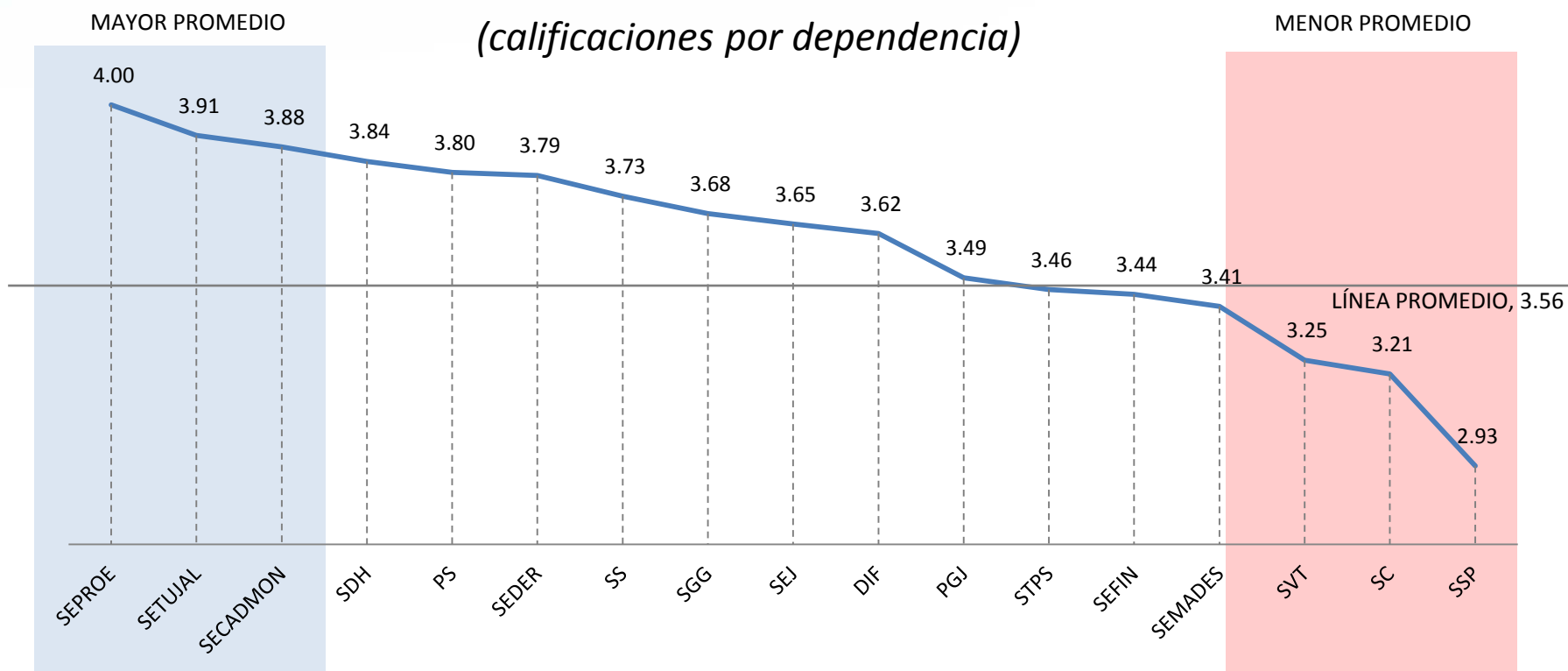
*(comparativo histórico)*



**Nota:** Comparando el resultado actual con el 2011, se aprecia un incremento favorable de 0.21 en la evaluación del 2012 (Escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente).



A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco a través de sus diversas dependencias?



**Nota:** La gráfica muestra la calificación que otorgó la ciudadanía en cada dependencia al trabajo del Gobierno del Estado a través de sus diversas dependencias (Escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente).



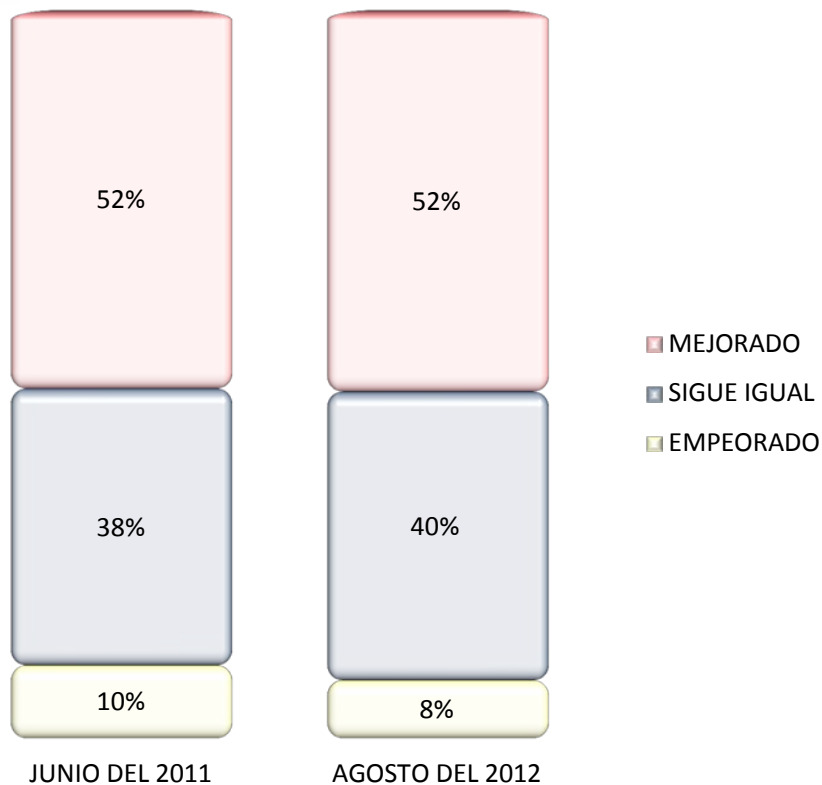
A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco a través de sus diversas dependencias?

*(variación por dependencia 2012 vs 2011)*

Secretaría	2011	2012	VIARIACIÓN
SEPROE	3.56	4.00	+0.44
SETUJAL	3.15	3.91	+0.76
SECADMON	3.74	3.88	+0.14
SGG	3.56	3.85	-0.29
SDH	3.54	3.84	+0.30
PS	3.59	3.80	+0.21
SEDER	3.48	3.79	+0.31
SSJ	3.45	3.73	+0.28
SEJ	3.4	3.65	+0.25
DIF	3.68	3.62	-0.06
PGJ	2.76	3.49	+0.73
STPS	3.21	3.46	+0.25
SEFIN	3.22	3.44	+0.22
SEMADES	3.38	3.41	+0.03
SVT	3.16	3.25	+0.09
SC	3.21	3.21	-
SSP	3.02	2.93	-0.09



Considera que el trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco a través de sus diversas dependencias ha...



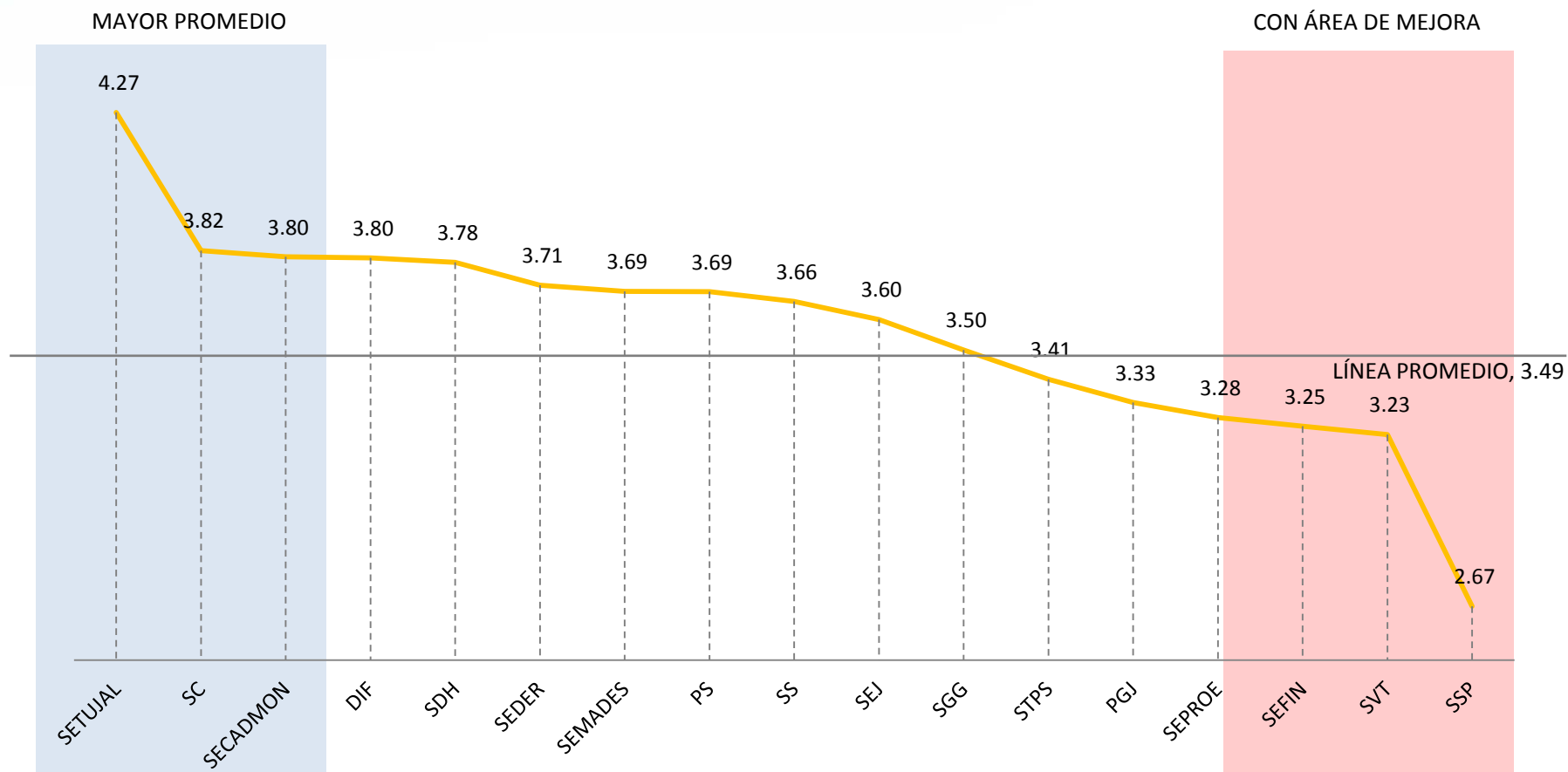


## 3.2 Trabajo de la dependencia: Satisfacción y servicio a usuarios





## A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la dependencia...?





A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la dependencia...?

*(variación por dependencia 2012 vs 2011)*

Secretaría	2011	2012	VIARIACIÓN
SETUJAL	3.16	4.27	+1.11
SC	3.57	3.82	+0.25
SECADMON	3.92	3.80	-0.12
DIF	4.04	3.80	-0.24
SDH	3.79	3.78	-0.01
SGG	3.64	3.50	-0.14
SEDER	3.55	3.71	+0.16
SEMADES	3.72	3.69	-0.03
PS	3.75	3.69	-0.06
SSJ	3.63	3.66	+0.03
SEJ	3.58	3.60	+0.02
STPS	3.29	3.41	+0.12
PGJ	3.37	3.33	-0.04
SEPROE	3.66	3.28	-0.38
SEFIN	3.56	3.25	-0.31
SVT	3.19	3.23	+0.04
SSP	2.76	2.67	-0.09



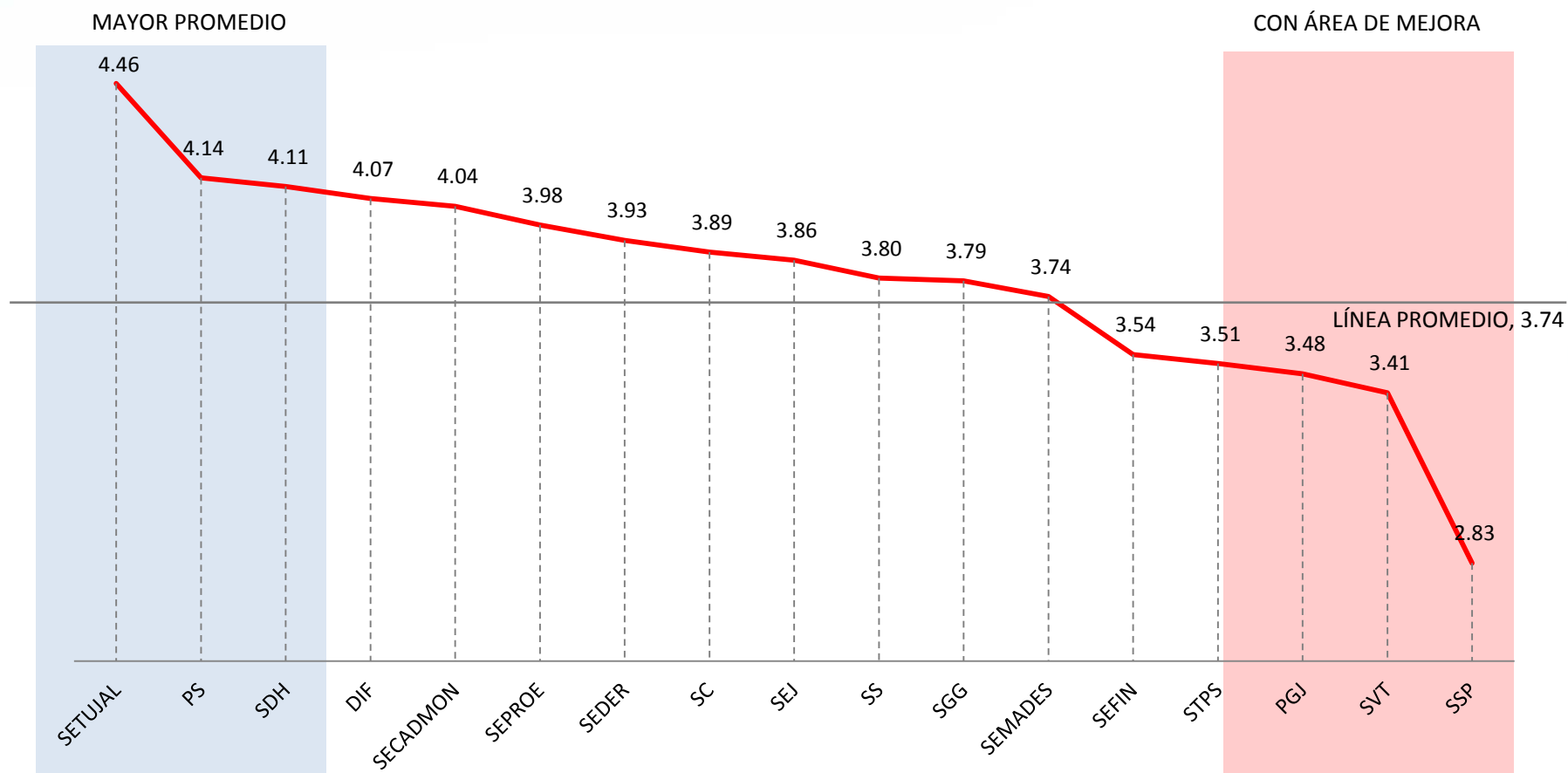
## Aspectos generales evaluados en las dependencias

Aspecto	Definición
Satisfacción	Es el estado anímico de bienestar o decepción que se experimenta tras el uso de un bien o un servicio. La satisfacción está vinculada a criterios de comparación y expectativa.
Imagen del servidor público	Se refiere a la presentación y estética del servidor público, (debidamente aseado, con vestuario y/o uniforme adecuado, limpio y planchado, peinado, calzado aseado, corte de pelo adecuado). Al momento del trato con el usuario del servicio.
Calidad en el servicio	Es una metodología orientada a la satisfacción de las necesidades del usuario de acuerdo a las características propias del servicio.
Calidad en las instalaciones	Se refiere a la correcta adecuación de la infraestructura con la que cuentan las dependencias(mobiliario, equipo de computo, material de oficina, señalética, etc.)
Amabilidad y trato del personal	Se refiere a que el servidor publico tenga una actitud afable, complaciente y afectuosa con los usuarios
Rapidez en atención a usuarios	Se refiere al tiempo que tardo el servidor publico en realizar el tramite o servicio





## ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la dependencia...?





¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la dependencia ...?

*(variación por dependencia 2012 vs 2011)*

Secretaría	2011	2012	VIARIACIÓN
SETUJAL	3.50	4.46	+0.96
PS	3.74	4.14	+0.40
SDH	3.67	4.11	+0.44
DIF	3.99	4.07	+0.08
SECADMON	3.98	4.04	+0.06
SEPROE	3.83	3.98	+0.15
SEDER	3.40	3.93	+0.53
SGG	3.80	3.79	-0.01
SC	3.47	3.89	+0.42
SEJ	3.60	3.86	+0.26
SSJ	3.64	3.80	+0.16
SEMADES	3.76	3.74	-0.02
SEFIN	3.56	3.54	-0.02
STPS	3.30	3.51	+0.21
PGJ	3.68	3.48	-0.21
SVT	3.30	3.41	+0.11
SSP	2.98	2.83	-0.15

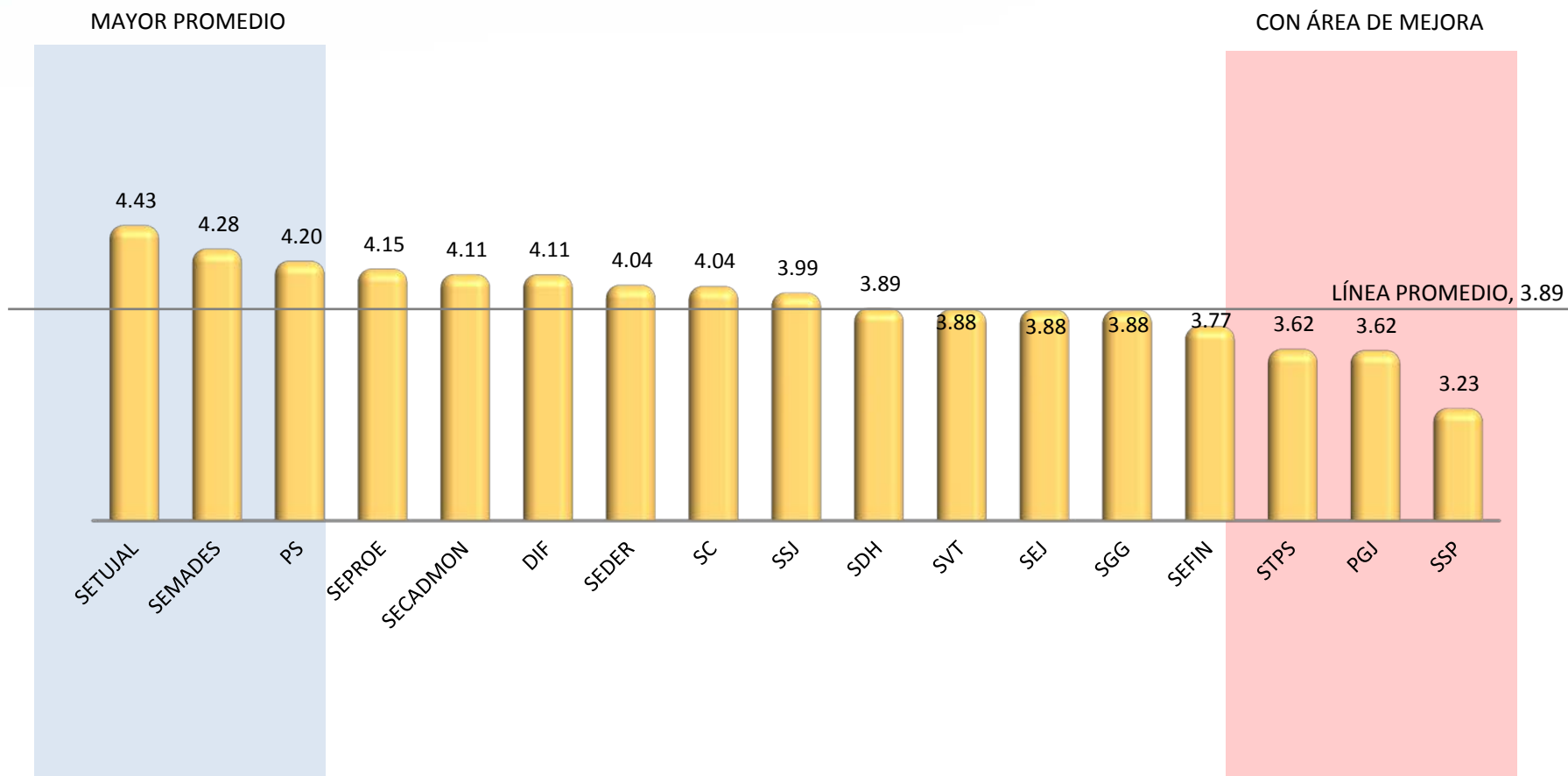


Según su opinión, ¿qué calificación le da a la dependencia en los siguientes aspectos?

<b>Aspecto Evaluado</b>	<b>Promedio General</b>
Imagen del servidor público	3.89
Amabilidad y trato del personal	3.89
Calidad de los servicios/programas/instalaciones	3.80
Rapidez en atención a usuarios	3.72

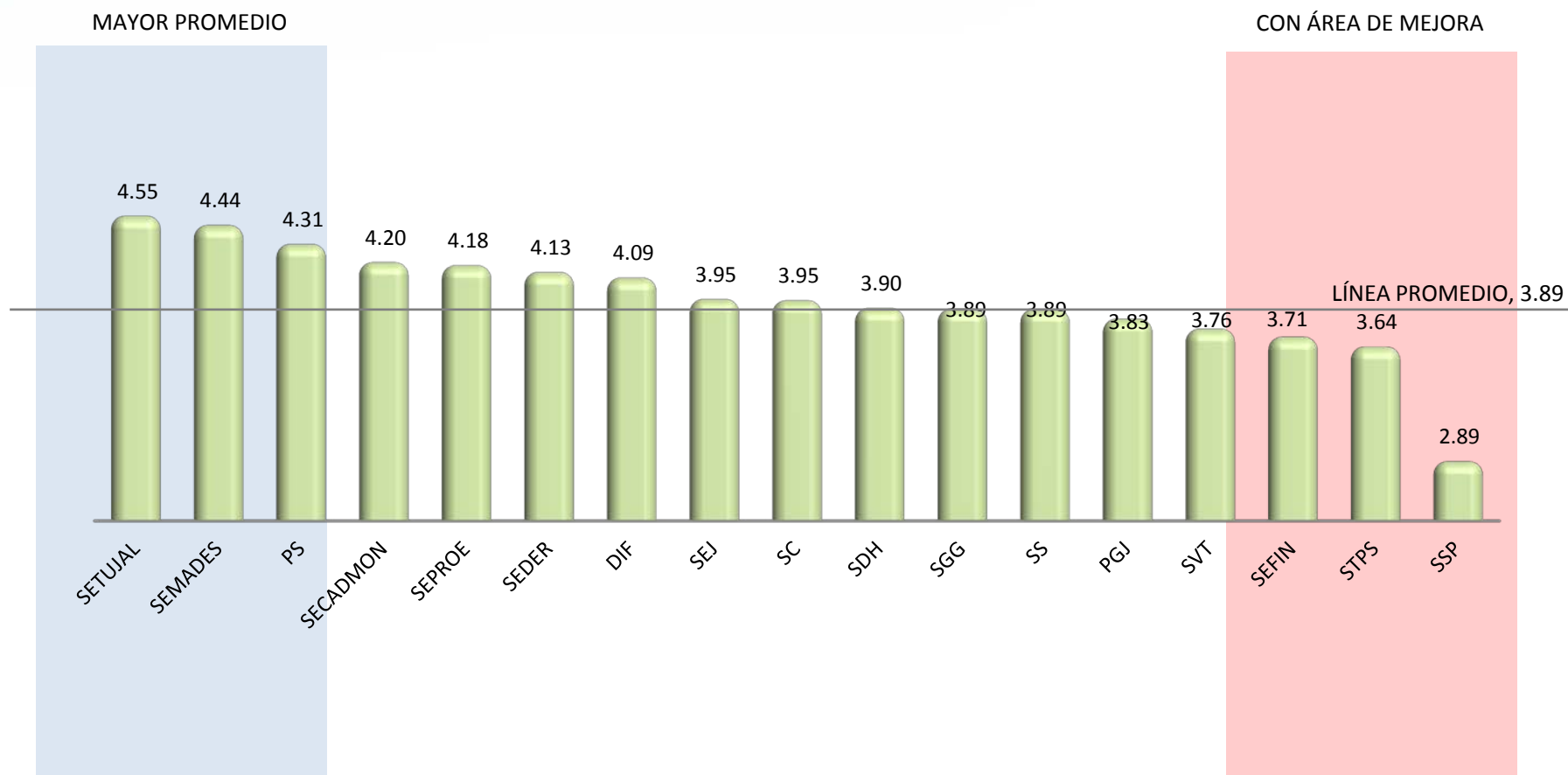


Según su opinión, ¿qué calificación le da a la dependencia en los siguientes aspectos?  
a) *Imagen del Servidor Público*



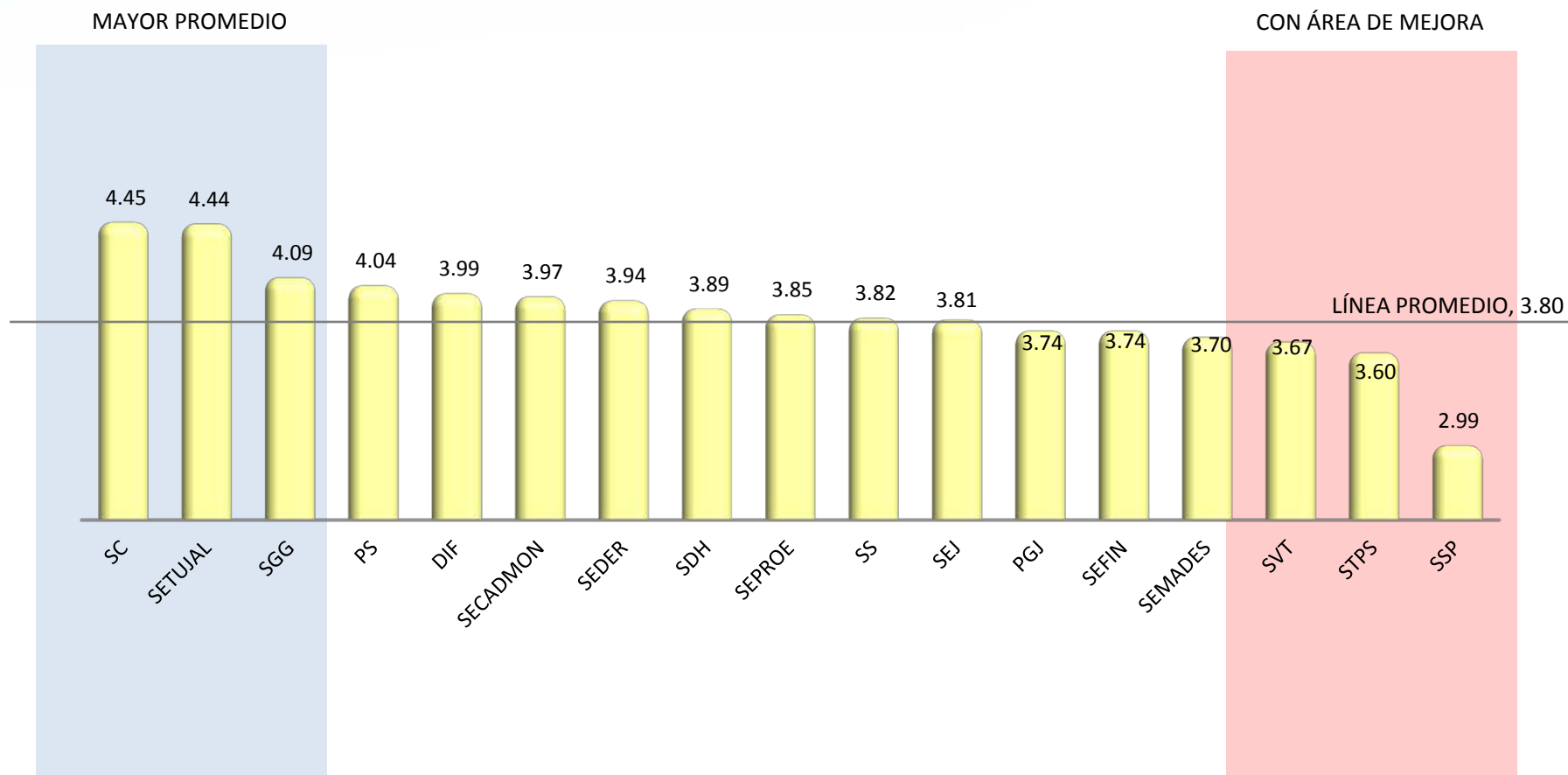


Según su opinión, ¿qué calificación le da a la dependencia en los siguientes aspectos?  
b) Amabilidad y trato del personal





Según su opinión, ¿qué calificación le da a la dependencia en los siguientes aspectos?  
C) *Calidad de los servicios/programas/instalaciones*



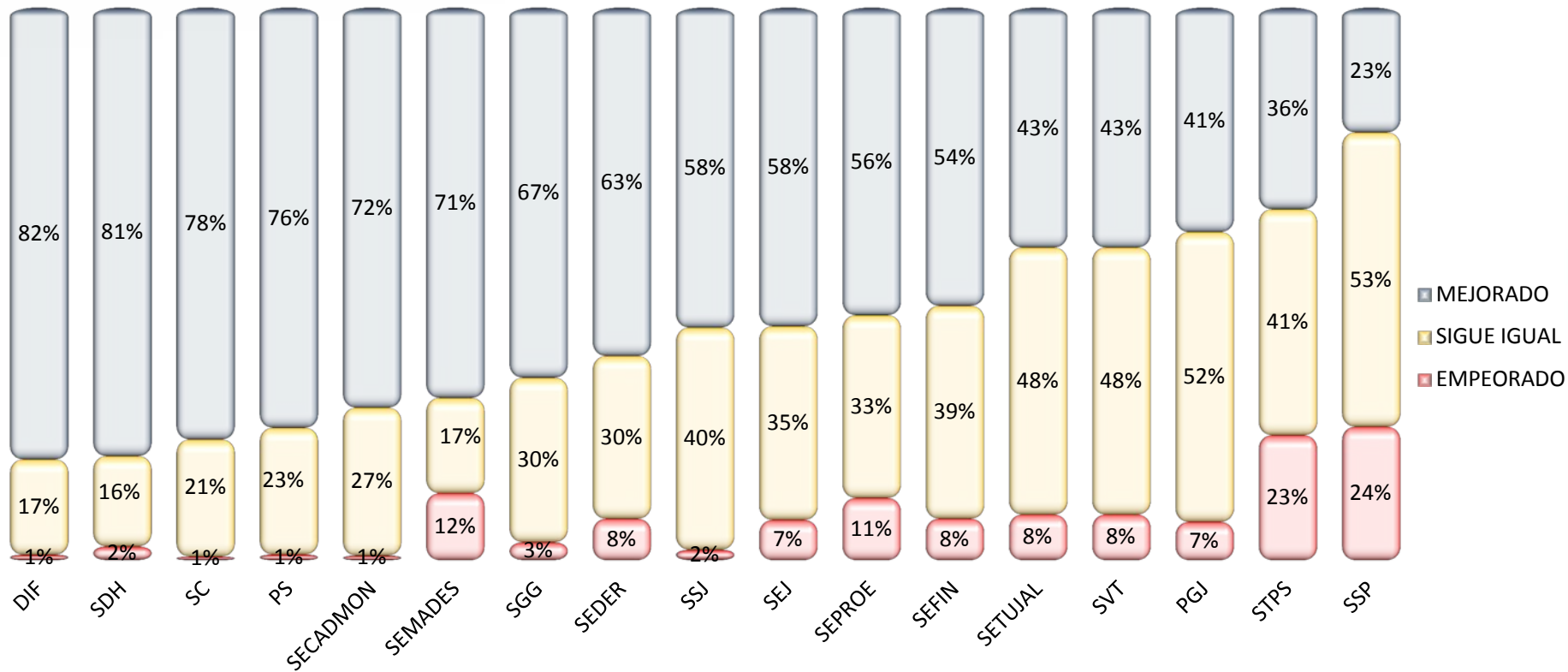


Según su opinión, ¿qué calificación le da a la dependencia en los siguientes aspectos?  
D) Rapidez en atención a usuarios





## ¿Considera que esta dependencia ha...?







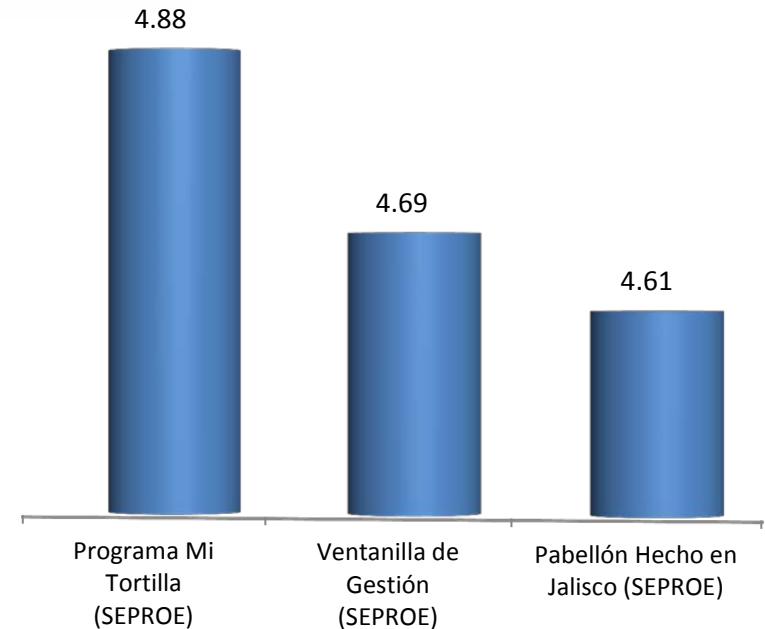
### 3.3 Evaluación de los Servicios de las dependencias





## Calificación de servicios por dependencia: Mejor evaluados

Dependencia	Servicio evaluado	Calificación
Secretaría de Promoción Económica	Programa Mi Tortilla	4.88
Secretaría de Promoción Económica	Ventanilla de Gestión	4.69
Secretaría de Promoción Económica	Pabellón Hecho en Jalisco	4.61
Secretaría de Turismo	Turismo Social	4.59
Secretaría de Turismo	Módulos de Información turística	4.43
Procuraduría Social	Asesoría Jurídica	4.37
Procuraduría General de Justicia	Devolución de fianzas	4.33
Procuraduría Social	Patrocinio civil, mercantil y laboral burocrático	4.30
Secretaría General de Gobierno	Registro Público de la Propiedad y Comercio	4.21
Secretaría de Desarrollo Humano	Programa vive grande	4.19
Procuraduría Social	Defensoría de Oficio en materia familiar	4.19
Procuraduría Social	Defensoría de Oficio /Tutelar	4.17
Secretaría de Trabajo y Previsión Social	Asesoría PDT	4.14
DIF Jalisco	Atención a adultos mayores	4.13
Secretaría de Administración	Atención a Proveedores	4.08

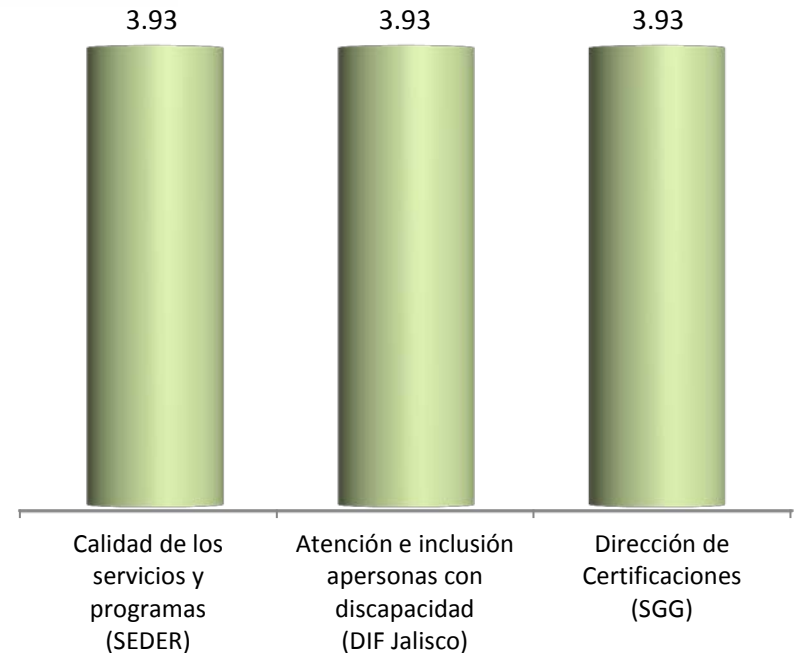


Nota: Corresponde al ranking de servicios evaluados (Escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente).



## Calificación de servicios por dependencia: dentro de la media

Dependencia	Servicio evaluado	Calificación
Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable	Control de emisiones vehiculares	4.04
Procuraduría Social	Defensoría de oficio en materia penal	4.00
DIF Jalisco	Atención en centros de atención infantil (Guarderías)	3.96
Secretaría General de Gobierno	Dirección de Profesiones del Estado	3.96
Secretaría de Desarrollo Rural	Calidad de servicios y programas	3.93
DIF Jalisco	Atención e inclusión para personas con discapacidad	3.93
Secretaría General de Gobierno	Dirección de Certificaciones	3.93
Secretaría de Salud	CEESLAB	3.91
Secretaría de Trabajo y Previsión Social	Servicio Nacional de Empleo	3.89
Secretaría de Salud	Seguro popular	3.84
Secretaría General de Gobierno	Registro Civil	3.82
Secretaría de Vialidad y Transporte	Ventanilla Única Multitrámite	3.81
DIF Jalisco	Curso Prematrimonial	3.79
Secretaría de Finanzas	Todos los servicios que ofrecen las recaudadoras	3.78

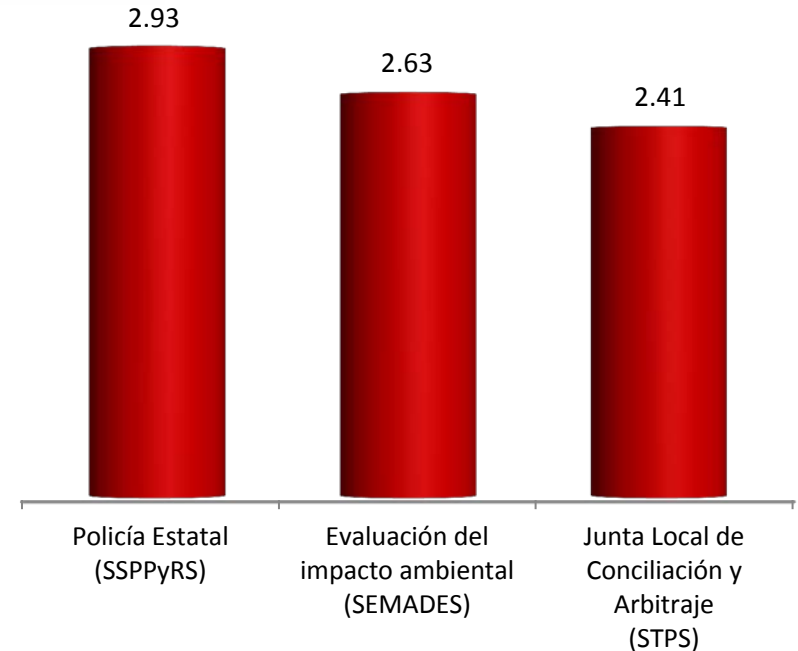


Nota: Corresponde al ranking de servicios evaluados (Escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente).



## Calificación de servicios por dependencia: con oportunidad de mejora

Dependencia	Servicio evaluado	Calificación
Procuraduría Social	Trabajo Social	3.69
Procuraduría General de Justicia	Denuncia por comparecencia	3.67
Secretaría General de Gobierno	Dirección de Archivo de Instrumentos Públicos	3.67
Secretaría de Educación	Inscripciones en educación básica (preescolar, primaria y secundaria)	3.59
Procuraduría Social	Defensoría de oficio/averiguación previa	3.50
Secretaría de Desarrollo Humano	Llega apoyo para el transporte	3.45
Secretaría de Promoción Económica	FOJAL	3.45
Procuraduría General de Justicia	Devolución de vehículos nacionales	3.35
Secretaría de Vialidad y Transporte	Conciliación de Accidentes	3.33
Secretaría de Cultura	Eventos Culturales	3.30
Secretaría de Vialidad y Transporte	Licencias de Conducir	3.30
Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable	Licencia ambiental única Lau-JAL	3.12
Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social	Policía Estatal	2.93
Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable	Evaluación del impacto ambiental	2.63
Secretaría de Trabajo y Previsión Social	Junta local de Conciliación y Arbitraje	2.41



Nota: Corresponde al ranking de servicios evaluados (Escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente).



## 4. Datos generales y sociodemográficos del entrevistado





## Datos generales del entrevistado

### GÉNERO del ENTREVISTADO



47.0%



53.0%

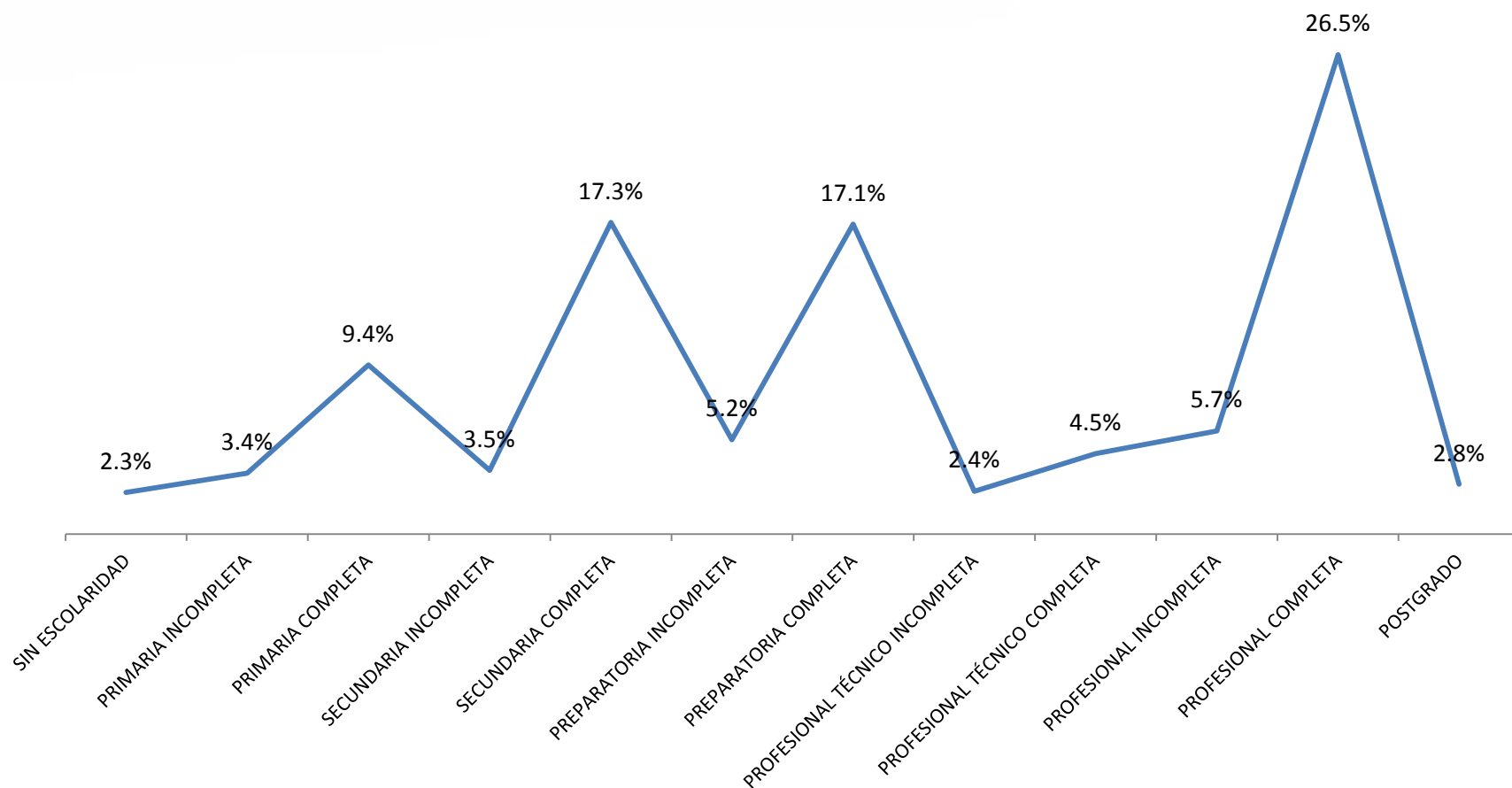
### EDAD del ENTREVISTADO



18 A 25 AÑOS	21.5%
26 A 35 AÑOS	27.7%
36 A 45 AÑOS	23.4%
46 A 55 AÑOS	14.1%
56 O MÁS AÑOS	13.2%



## Escolaridad del entrevistado





# Ingresos

## INGRESOS MENSUALES

NS/NC	33.31%
0 A 1 SALARIOS MÍNIMOS (\$0 A \$1644)	10.25%
1 A 3 SALARIOS MÍNIMOS (1644 A \$4932)	18.21%
3 A 5 SALARIOS MÍNIMOS (\$4932 A \$8220)	17.68%
5 A 7 SALARIOS MÍNIMOS (\$8220 A \$11508)	8.90%
7 A 10 SALARIOS MÍNIMOS (\$11508 A \$16440)	5.61%
MÁS DE \$16440	33.33%

## FUENTE DE INGRESOS

EMPLEADO DE EMPRESA PRIVADA	28.28%
TRABAJA POR SU CUENTA	27.83%
HOGAR	15.88%
EMPLEADO DE GOBIERNO	6.89%
ESTUDIANTE	6.65%
DESEMPLEADO	5.87%
OTRO	4.85%
JUBILADO/ PENSIONADO / INCAPACITADO	2.82%
TRABAJADOR DE CAMPO	0.91%





## 5. Conclusiones y hallazgos



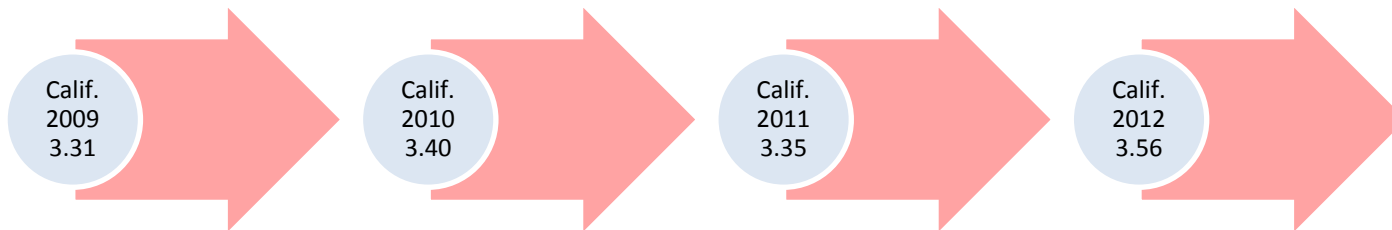


## Conclusiones y Hallazgos

### Conclusión 1.- Calificación del Trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco

La calificación general sobre el trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco alcanzó en la medición del 2012 un 3.56, lo que representa su cifra más alta desde que se evalúa la satisfacción de los usuarios de las dependencias. Previamente obtuvo un 3.55 en el 2011 y un 3.40 en el 2010.

Este aumento de calificación puede ser reflejo de que los usuarios de los servicios y programas de gobierno perciben un mejor trabajo de las dependencias que integran el Gobierno del Estado de Jalisco.





## Conclusiones y Hallazgos

### Conclusión 2.- Percepción de mejoría generalizada

En la medición del 2011 se obtuvo que el 52% de los usuarios directos o indirectos de las dependencias evaluadas, percibían mejorías en el trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco. Para la evaluación del 2012, esta cifra alcanzó 52% de usuarios que opinaron en el mismo sentido.

En ambos años, la proporción que percibió deterioro fue menor al 10%.

La similitud de cifras nos habla de una tendencia generalizada de que existen mejorías en el trabajo del Gobierno del Estado. Los usuarios de la Secretaría de Desarrollo Humano y Procuraduría Social son los que percibieron una mayor mejoría en el trabajo del gobierno estatal, en ambos casos con un 70% y con un 69% de opiniones favorables respectivamente.

Porcentaje de usuarios que perciben mejoría en el trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco

52% en el 2011

52% en el 2012



## Conclusiones y Hallazgos

### Conclusión 3.- Calificación general de cada dependencia

Dentro de la calificación individual que los usuarios de cada dependencia otorgaron a estas, se encontró que en 7 casos hubo una mejoría respecto a la calificación obtenida en el 2011, mientras que en las 10 dependencias restantes se registró un retroceso.

7 dependencias registraron aumento en su calificación

10 dependencias registraron un detrimento en su calificación

las dependencias con mejor evaluación y con oportunidades de mejoras fueron:

#### Mejor calificadas

- Secretaría de Turismo, 4.27
- Secretaría de Cultura, 3.82
- Secretaría de Administración, 3.80

#### Con oportunidad de mejora

- Secretaría de Seguridad Pública, 2.67
- Secretaría de Vialidad y Transporte, 3.23
- Secretaría de Finanzas, 3.25



## Conclusiones y Hallazgos

### Conclusión 4.- Satisfacción del servicio recibido por el usuario

El objetivo de la presente evaluación es determinar la calidad del servicio que reciben los usuarios directos e indirectos de las dependencias evaluadas. Por ello, el análisis de este indicador es muy relevante en los objetivos del análisis.

Al respecto es importante señalar lo siguiente:

12 dependencias registraron aumento en su calificación

5 dependencias registraron un detrimento en su calificación

las dependencias con mejor evaluación y con oportunidades de mejoras fueron:

#### Mejor calificadas

- Secretaría de Turismo, 4.46
- Procuraduría Social, 4.14
- Secretaría de Desarrollo Humano, 4.11

#### Con oportunidad de mejora

- Secretaría de Seguridad Pública, 2.83
- Secretaría de Vialidad y Transporte, 3.41
- Procuraduría General de Justicia, 3.48



## Conclusiones y Hallazgos

### Conclusión 5.- Imagen del servidor público

En el 2012 se midió por primera vez la percepción sobre la imagen del servidor público, resultando mejor evaluadas las Secretarías de Turismo, de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable y la Procuraduría social con calificaciones de 4.43, 4.28 y 4.20 respectivamente. Por el lado contrario, la imagen del personal de Secretaría de Seguridad Pública, Procuraduría General de Justicia y Secretaría de Trabajo y Previsión Social obtuvieron calificaciones de 3.23, 3.62 y 3.62 respectivamente.

Destaca que las dependencias que de alguna manera atienden o son mediadores en resolver conflictos entre particulares, son las que observan una menor calificación.





## Conclusiones y Hallazgos

### **Conclusión 6.- Amabilidad y trato del personal**

En cuanto a la calificación de amabilidad y trato del personal de las dependencias, se observa una calificación similar a la de la imagen del servidor público ya que ambos aspectos obtienen un promedio de 3.89 en su calificación.

Destaca que las mismas dependencias que obtuvieron las mejores calificaciones en imagen , también obtienen las mejores calificaciones en amabilidad y trato del personal. Aquí encontramos a la Secretaría de Turismo con 4.55, Secretaría de Medio Ambiente con 4.49 y Procuraduría Social con 4.32.

Por otro lado, las dependencias que presentan una oportunidad de mejorar su amabilidad y trato del personal son Secretaría de Finanzas con 3.71, Secretaría del Trabajo y Previsión Social con 3.62 y la Secretaría de Seguridad Pública con 2.89.





## Conclusiones y Hallazgos

### **Conclusión 7.- Calidad de los servicios/programas/instalaciones**

En cuanto a la calificación de calidad de los servicios/programa/instalaciones de las dependencias, se observa un promedio general de 3.80. Este aspecto es el que obtuvo menor calificación en la presente evaluación.

Las dependencias que obtuvieron las mejores calificaciones respecto a la calidad de los servicios, programas y/o instalaciones fueron: Secretaría de Cultura, Secretaría de Turismo y Procuraduría Social con 4.45, 4.44 y 4.04 respectivamente.

Por otro lado, las dependencias que presentan una oportunidad de mejorar este aspecto son Secretaría de Vialidad y Transporte con 3.67, Secretaría del Trabajo y Previsión Social con 3.60 y la Secretaría de Seguridad Pública con 2.99.







## Conclusiones y Hallazgos

### **Conclusión 7.- Rapidez en atención a usuarios**

La rapidez en atención a usuarios fue uno de los aspectos que observan mayores oportunidades de mejora. En comparación con la imagen ó la amabilidad del servidor público, obtienen una menor calificación con 3.72.

Las dependencias que observaron mejores calificaciones en la rapidez de atención fueron: la Procuraduría Social con 4.13, la Secretaría de Medio Ambiente con 4.03 y la Secretaría de Administración con 3.95.

las dependencias que registraron mayor oportunidad de mejora fueron: la Secretaría de Vialidad y Transporte Público con 3.16, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social con 3.44 y la Secretaría de Finanzas con 3.62.

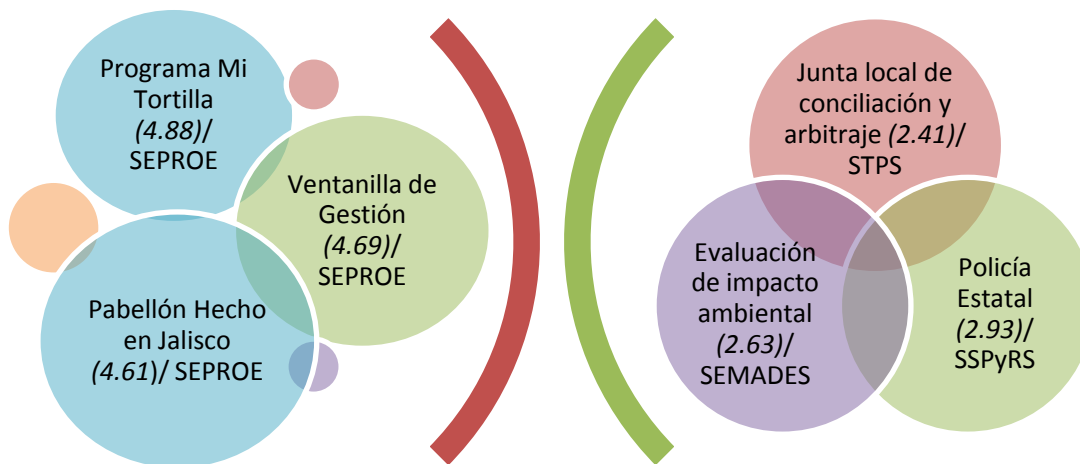




## Conclusiones y Hallazgos

### Conclusión 8.- Servicios mejor calificados y con oportunidad de mejora

Los servicios que registraron mejor calificación fueron 1) Programa Mi Tortilla de SEPROE con una calificación de 4.88, 2) Ventanilla de gestión y asesoría a trámites de SEPROE con 4.69 y 3) Pabellón Hecho en Jalisco de SEPROE con 4.61. En contraparte los servicios con oportunidad de mejora fueron 1) Junta local de conciliación y arbitraje de STPS con una calificación de 2.41, 2) Emisión de licencias de conducir de SVYT con 3.30 y 3) Conciliación de accidentes de SVYT con 3.33.

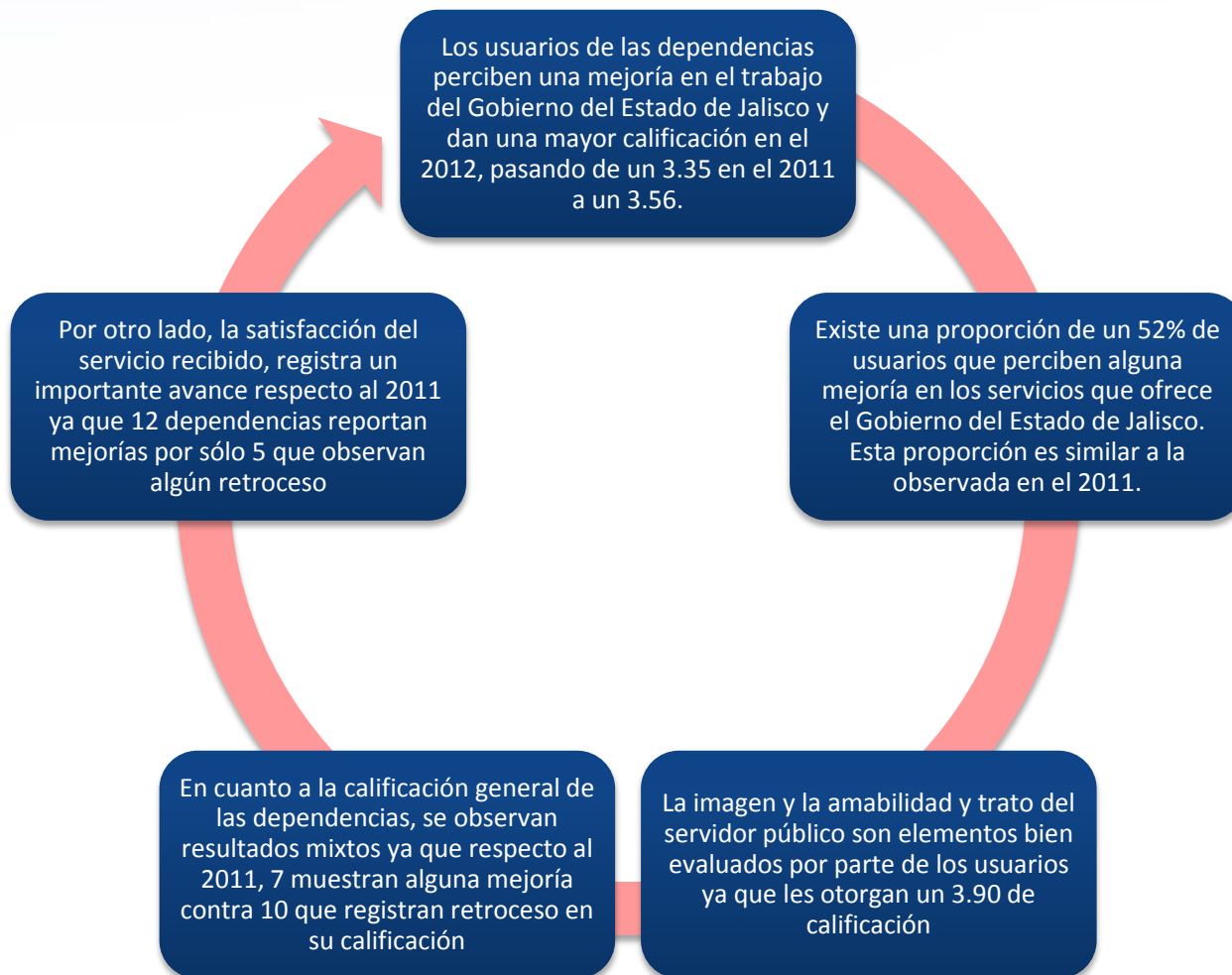


Mejor calificadas

Con oportunidad de mejora



## Resumen de conclusiones y hallazgos





## 6. Anexos



## Servicios distribución de la muestra y puntos de afluencia

DEPENDENCIA	SERVICIO EVALUADO	TAMAÑO DE LA MUESTRA	PUNTO DE AFLUENCIA
Secretaría de Trabajo Y Previsión Social	Asesoría PDT	100	Calle Independencia Núm. 100, Esq. Humboldt, Zona centro. CP 44100
	Junta Local de Conciliación y Arbitraje	150	oficinas de la Junta de Conciliación y Arbitraje. Calle Independencia Núm.. 100, Esq. Humboldt, Zona centro. CP 44100 Guadalajara, Jal.
	Servicio Nacional de Empleo	150	oficinas del Servicio Nacional del Empleo. Paseo Degollado Núm. 54, Plaza Tapatía, Guadalajara, Jal.
Procuraduría General de Justicia	Denuncia por Comparecencia	289	124 encuestas Calzada Independencia Nte. 778 80 encuestas Calle 14 Núm. 2550 (planta baja) 85 encuestas Calle 14 Núm. 2567 (Edificio Sub B), Guadalajara, Jal.
	Devolución de fianzas	9	Calle 14 Núm. 2567 (primer piso), Guadalajara, Jal.
	Devolución de vehículos nacionales	102	Calle 14 Núm. 2550 (planta baja), Guadalajara, Jal.
Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable	Control de emisiones vehiculares	140	Av. Circunvalación Jorge Álvarez del Castillo, Núm. 1078 Col. Mezquitán Country, C.P. 44620, Guadalajara, Jal.
	Evaluación del impacto ambiental	40	Av. Circunvalación Jorge Álvarez del Castillo, Núm. 1078 Col. Mezquitán Country, C.P. 44620, Guadalajara, Jal.
	Licencia Ambiental Única LAU-JAL	128	Av. Circunvalación Jorge Álvarez del Castillo, Núm. 1078 Col. Mezquitán Country, C.P. 44620, Guadalajara, Jal.
Secretaría de Desarrollo Humano	Llega Apoyo para el Transporte	200	encuestas telefónicas en: Zapotlán el Grande, Lagos de Moreno, Tepatitlán Y Ocotlán.
	Programa Vive Grande	200	Guadalajara: instalaciones de la SDH (Av. la Paz 875 esquina 16 de Septiembre)
Secretaría Desarrollo Rural	Calidad de servicios y programas	305	Guadalajara: oficinas SEDER, Av. Hidalgo Núm. 1435, Col. Americana, C.P. 44100



## Servicios distribución de la muestra y puntos de afluencia

DEPENDENCIA	SERVICIO EVALUADO	TAMAÑO DE LA MUESTRA	PUNTO DE AFLUENCIA
Desarrollo Integral de la Familia, Jalisco	1. Atención en centros de atención infantil (guarderías)	102	21 encuestas C.A.D.I. Núm. 6: Vasco de Gama Núm. 2610, Guadalajara
			22 encuestas C.A.D.I. Núm. 8: Batalla de la Trinidad Núm. 3090, Tlaquepaque
			19 encuestas C.A.D.I. Núm. 7: Isla Pomona Núm. 3395, Guadalajara
			20 encuestas C.A.D.I. Núm. 10: Colina del Congreso Núm. 2427, Zapopan
	2. Atención a Adultos Mayores	100	34 encuestas DIF Jalisco, Av. Alcalde Núm. 1220 Col. Miraflores
			33 encuestas centro de DÍA para adultos Mayores (CDIAM) Zapopan
			33 encuestas centro de DÍA E. Montaña, Pablo Gutiérrez Núm. 378
	3. Curso prematrimonial	100	23 encuestas DIF Tonalá Domicilio : Av. Paseo Cihualpilli Núm. 75
			48 encuestas DIF Jalisco Av. Alcalde Núm. 1220 Col. Miraflores
			22 encuestas DIF Guadalajara, Calle Eulogio Parra Núm. 2539
			07 encuestas DIF Zapopan centro de Desarrollo Comunitario Núm. 7 "el Colli" Volcán de Fuego S/N
	4. Atención e inclusión para personas con discapacidad	103	36 encuestas centro de Rehabilitación Integral, Av. Prolongación Alcalde Núm. 1831, Guadalajara, Jalisco
			42 encuestas Clínica de Atención Especial, Av. Alcalde Núm. 1300. Guadalajara, Jalisco
25 encuestas centro de Desarrollo de Habilidades para la Vida, Paseo del Torreón Núm. 5000, Colomos. Zapopan, Jalisco			
Secretaría de Vialidad Y Transporte	Licencias de conducir	211	Guadalajara: Av. Prolongación Alcalde # 1351 Esq. Av. Circunvalación
	Conciliación de accidentes	100	Guadalajara: Av. Prolongación Alcalde # 1351 Esq. Av. Circunvalación
	Ventanilla Única Multitrámite	100	Guadalajara: Av. Prolongación Alcalde # 1351 Esq. Av. Circunvalación
Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social	Servicio de Policía Estatal	500	Calles y viviendas de Zapotlán el Grande, Puerto Vallarta, Guadalajara, Lagos de Moreno Y Ocotlán.



## Servicios distribución de la muestra y puntos de afluencia

DEPENDENCIA	SERVICIO EVALUADO	TAMAÑO DE LA MUESTRA	PUNTO DE AFLUENCIA
Secretaría de Cultura	Eventos culturales	400	66 encuestas Teatro Degollado , Guadalajara
			66 encuestas Teatro Alarife Martín Casillas, Guadalajara
			66 encuestas Foro de Arte Y Cultura, Guadalajara
			66 encuestas Museo de Arte Moderno "Ex Convento del Carmen", Guadalajara
			66 encuestas Museo de Sitio Domicilio: Int. del Palacio de Gobierno
			70 encuestas Museo XV Zona Militar, Guadalajara.
Secretaría de Promoción Económica	1.- FOJAL	200	Av. Adolfo López Mateos Norte # 1135 Col. Italia Providencia
	2. Pabellón Hecho en Jalisco	36	Pabellón Hecho en Jalisco Expo Guadalajara: Intermoda (23 encuestas) del 17 al 20 de Julio, Confitexpo (30 encuestas) del 31 de Julio AL 03 de Agosto.
	3. Ventanilla de gestión	51	López Cotilla 1505, planta baja, Colonia Americana, Guadalajara
	4. Programa Mi Tortilla	50	Edificio SEPROE, López Cotilla 1505, Col. Americana, planta baja
Procuraduría Social	1. Asesoría Jurídica	91	50 encuestas oficinas Centrales de la Procuraduría Social Dirección de Atención Ciudadana
			11 encuestas Coordinación Regional Puerto Vallarta UNIRSE
			06 encuestas Coordinación Regional Zapotlán el Grande
			06 encuestas Coordinación Regional Lagos de Moreno
			06 encuestas Coordinación Regional Tepatitlán
			06 encuestas Coordinación Regional de Ocotlán
			02 encuestas Coordinación Regional de Ameca
			02 encuestas Coordinación Regional de Autlán
	02 encuestas Coordinación Regional de Colotlán		
	2. Defensoría de Oficio en materia penal	83	50 encuestas Dirección Penal de la Procuraduría Social Complejo Penitenciario Puente Grande).
			11 encuestas Coordinación Regional Puerto Vallarta UNIRSE
			05 encuestas Coordinación Regional Zapotlán el Grande
			05 encuestas Coordinación Regional Lagos de Moreno
			03 encuestas Coordinación Regional Tepatitlán
03 encuestas Coordinación Regional de Ocotlán			
02 encuestas Coordinación Regional de Ameca			
02 encuestas Coordinación Regional de Autlán			
02 encuestas Coordinación Regional de Colotlán			



## Servicios distribución de la muestra y puntos de afluencia

DEPENDENCIA	SERVICIO EVALUADO	TAMAÑO DE LA MUESTRA	PUNTO DE AFLUENCIA
Procuraduría Social	3. Defensoría de oficio en materia Familiar	89	50 encuestas oficinas Centrales de la Procuraduría Social Dirección de lo Familiar
			10 encuestas Coordinación Regional Puerto Vallarta UNIRSE
			05 encuestas Coordinación Regional Zapotlán el Grande
			07 encuestas Coordinación Regional Lagos de Moreno
			05 encuestas Coordinación Regional Tepatitlán
			05 encuestas Coordinación Regional de Ocotlán
			03 encuestas Coordinación Regional de Ameca
			02 encuestas Coordinación Regional de Autlán
	02 encuestas Coordinación Regional de Colotlán		
	4. Patrocinio civil, mercantil y laboral burocrático.	61	25 encuestas Dirección de lo Civil Y Mercantil Y la Dirección de lo Laboral Burocrático
			10 encuestas Coordinación Regional Puerto Vallarta UNIRSE
			05 encuestas Coordinación Regional Zapotlán el Grande
			05 encuestas Coordinación Regional Lagos de Moreno
05 encuestas Coordinación Regional Tepatitlán			
5. Defensoría de Oficio /Tutelar.	25	Dirección de Defensa de Adolescentes. Zapopan, Jalisco	
		6. Defensoría de Oficio /Averiguación previa.	25
7. Trabajo Social.	25	oficinas Centrales de la Procuraduría Social Dirección de Trabajo Social	
Secretaría de Finanzas	Todos los servicios que ofrecen las recaudadoras	800	200 encuestas Oficina Recaudadora 00:, Guadalajara
			200 encuestas Oficina Recaudadora 05:, Guadalajara.
			200 encuestas Oficina Recaudadora 125:, Guadalajara.
			200 encuestas Oficina Recaudadora 133:, Guadalajara
Secretaría de Administración	Atención a proveedores	230	oficinas SECADMON, Guadalajara





## Servicios distribución de la muestra y puntos de afluencia

DEPENDENCIA	SERVICIO EVALUADO	TAMAÑO DE LA MUESTRA	PUNTO DE AFLUENCIA
Secretaría General de Gobierno	Registro Civil	805	250 Oficina del Registro Civil Central Dirección: Avenida Prolongación Alcalde Núm. 1855 PB, Colonia Miraflores, Guadalajara
			70 encuestas Unidad Administrativa las Águilas Dirección: López Mateos Sur Núm. 5150
			70 encuestas Unidad Administrativa Basílica de Zapopan, Dirección: Calle Hidalgo a un costado de la Basílica de Zapopan
			70 encuestas Unidad Administrativa Pila Seca en Tlaquepaque Dirección: Niños Héroes Y Boulevard.
			70 encuestas Registro Civil Núm. 24 de Guadalajara Dirección: Pino Suarez Núm. 105 Esq. Independencia
			70 encuestas Unidad Administrativa San Andrés Dirección: Calle San Andrés esquina Chamizal
			70 encuestas Unidad Administrativa Oblatos Dirección: Circunvalación Oblatos Núm. 2921
			70 encuestas Registro Civil Núm. 13 de Hacienda Santa Fe en Tlajomulco de Zúñiga Dirección: Tegucigalpa S/N
			65 encuestas Registro Civil Núm. 1 de Tlajomulco de Zúñiga Dirección: Donato Guerra Núm. 10
			Registro Público de la Propiedad Y Comercio
64 encuestas Oficina Regional de Puerto Vallarta Dirección: Calle Grande Lagos Núm. 236 Frac. Fluvial Vallarta, Puerto Vallarta.			
63 encuestas Oficina Regional Zapotlán el Grande Dirección: Calle Efraín Buen Rostro Núm. 33, Colonia San Pedro, Zapotlán el Grande.			
65 encuestas Oficina Regional de Lagos de Moreno Dirección: Edificio UNIRSE, Calle San Modesto Esq. San Cirilo, Lagos de Moreno.			
Dirección de Profesiones del Estado	200	Dirección de Profesiones del Estado de Jalisco Oficina Central Dirección: Av. la Paz 875 Esq. Av. 16 de Septiembre, Guadalajara .	
Dirección de Archivo de Instrumentos Públicos	300	Dirección de Archivo de Instrumentos Públicos Oficina Central Avenida Prolongación Alcalde Núm. 1855 TERCER piso, Guadalajara	
Dirección de Certificaciones	200	Dirección de Certificaciones Oficina Central Dirección: Avenida Prolongación Alcalde Núm. 1855 PB, Guadalajara,	



## Servicios distribución de la muestra y puntos de afluencia

DEPENDENCIA	SERVICIO EVALUADO	TAMAÑO DE LA MUESTRA	PUNTO DE AFLUENCIA
Secretaría de Educación	Inscripciones en Educación Básica	500	100encuestas Delegación Regional de la Secretaría de Educación centro 1
			200encuestas Delegación Regional de la Secretaría de Educación centro 2 Zapopan
			100encuestas Delegación Regional de la Secretaría de Educación centro 3 Tlaquepaque
			100encuestas Delegación Regional de la Secretaría de Educación centro 4 Tlajomulco de Zúñiga
Secretaría de Salud	Seguro Popular	185	Hospital General de Occidente, Zapopan .
	Centro Estatal de Laboratorios CEESLAB	85	25 encuestas CEESLAB Departamento de Biología Molecular Pacientes Programa Carga Viral, Zapopan
			15 encuestas CEESLAB Departamento de Control de Calidad Muestras para VPH, Zapopan
			25 encuestas CEESLAB Departamento de Control Ambiental verificadores sanitarios, Zapopan
			20 encuestas CEESLAB Zona Metropolitana médicos de diversos hospitales públicos, Zona Metropolitana.
Secretaría de Turismo	Módulos de Información Turística	79	Oficina Central de la SETUJAL, Guadalajara
	Turismo Social	34	Domicilio a las afueras del Instituto Cultural Cabañas ,Guadalajara



## Nota técnica sobre la evaluación de servicios

En las diapositivas 33 a la 36 se presentan las calificaciones de 44 servicios evaluados. Sin embargo es importante señalar que en 25 de ellos se aplicó una pregunta similar donde se calificó el servicio evaluado, mientras que en 19 se hizo un promedio de las calificaciones específicas de su servicio (tiempo para ser atendido, amabilidad, organización en general. etc.)