



Satisfacción de usuarios de las secretarías
del Poder Ejecutivo 2009
Gobierno del Estado
de Jalisco
SECRETARÍA DE FINANZAS



Jalisco

Índice

1. Evaluación, Secretaría de Finanzas.....	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 Finanzas	11
1.7 Conclusiones, Secretaría de Finanzas.....	35
1.8 Recomendaciones, Secretaría de Finanzas.....	39
1.9 Anexos.....	44



Secretaría de Finanzas
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 trámite de la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Oficinas recaudadoras del Gob. De Jalisco. Entrevistas realizadas en los municipios de Guadalajara, Zapopan, Tlaquepaque y Tonalá
Alcance del estudio	Usuario de la 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, a algunas variables se aplicó corrección de no respuesta
Intervalo de confianza y error muestral	A nivel general, la muestra cuenta con un error muestral del $\pm 5\%$ e intervalo de confianza de 95%

1.4 Procedimientos de estimación

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

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

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

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

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

1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información

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



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

1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información

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



1.6 Resultados

Secretaría de Finanzas

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 Finanzas, con base al promedio obtenido:

Lugar	Dependencia	Promedio
7	Secretaría de Finanzas	3.4

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

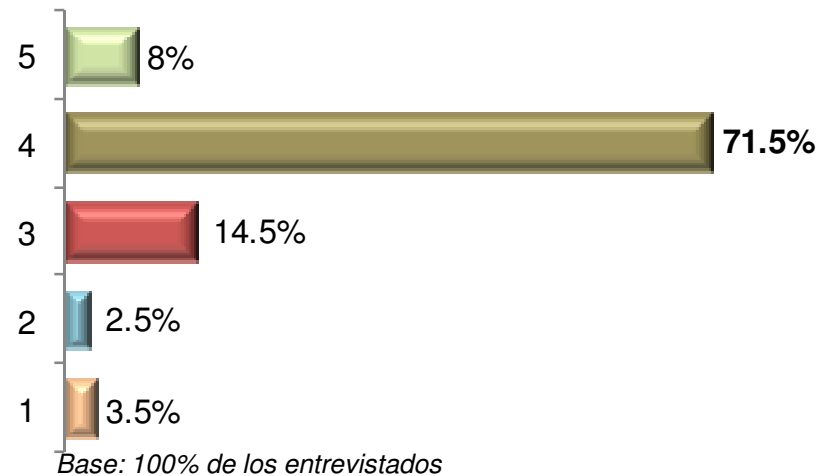
El promedio general de las dependencias evaluadas con usuarios directos fue de 3.4.

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 al usuario

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

Evaluación	%
1	3.5%
2	2.5%
3	14.5%
4	71.5%
5	8%
Promedio	
3.78	
Kurtosis	
4.496	



La Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco fue evaluada como excelente y buena por 71.5% y 8%, respectivamente (5 y 4). El 14.5% considera el trabajo realizado por la institución como regular (3). Apenas 6% lo percibió malo o pésimo (2 y 1). El coeficiente de Kurtosis desarrolla un elevado nivel de concentración de los valores estudiados, esto indica que los datos se encuentran cercanos al promedio.

Satisfacción y servicio al usuario

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco?

Evaluación	Masculino	Femenino
1 Pésimo	2.3%	5.6%
2	0.8%	5.6%
3	19.5%	5.6%
4	68%	77.8%
5 Excelente	9%	5.6%
Total	100%	100%

Base: cruce de la variable ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco? Con Sexo, 100% de los entrevistados.

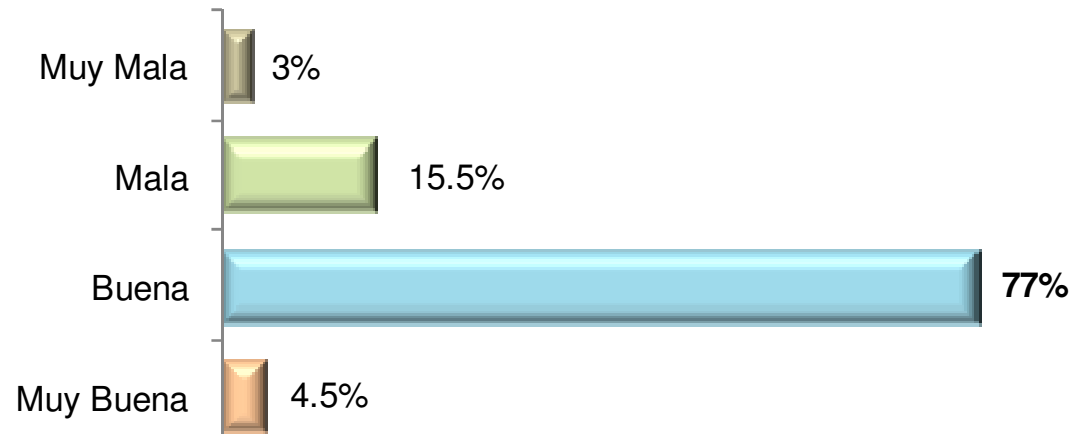
Según el cruce por género del entrevistado, las mujeres manifestaron una mayor incidencia en las evaluaciones positivas con respecto de los hombres quienes concentran más calificaciones neutrales que las mujeres.

Satisfacción y servicio al usuario

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

a) Calidad de los servicios

Calidad de los Servicios	%
Muy Buena	4.5%
Buena	77%
Mala	15.5%
Muy Mala	3%



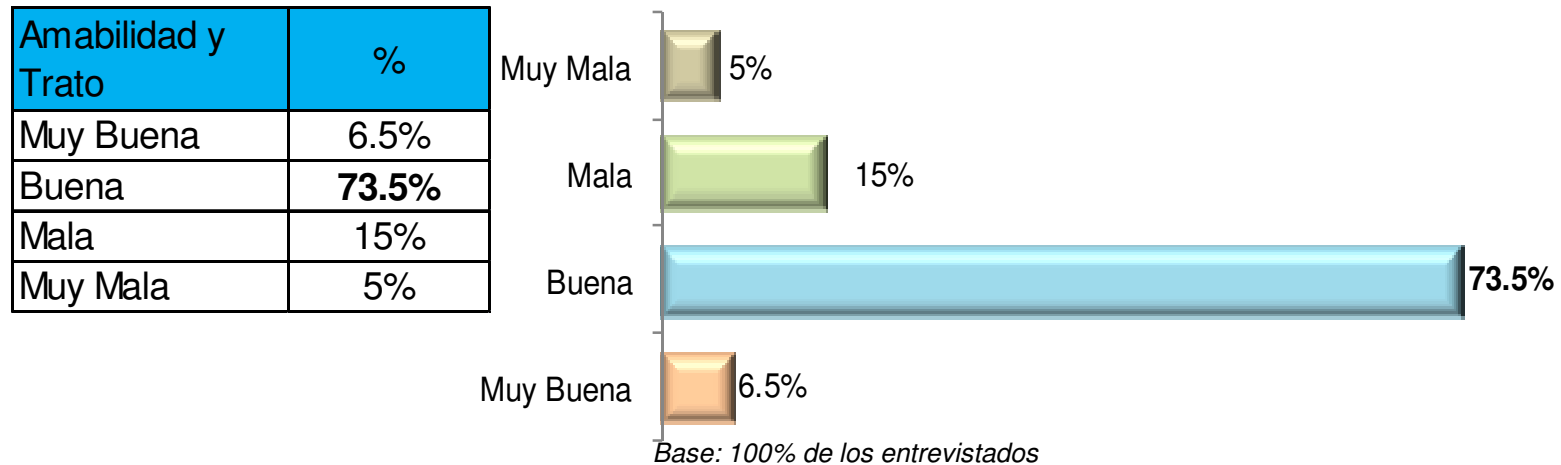
Base: 100% de los entrevistados

La calificación predominante respecto de la calidad de los servicios / programas otorgados por la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco fue buena (77%). El 4.5% la consideró buena. Para 15.5% la calidad es mala y muy mala.

Satisfacción y servicio a usuario

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

b) Amabilidad y trato del personal Administrativo



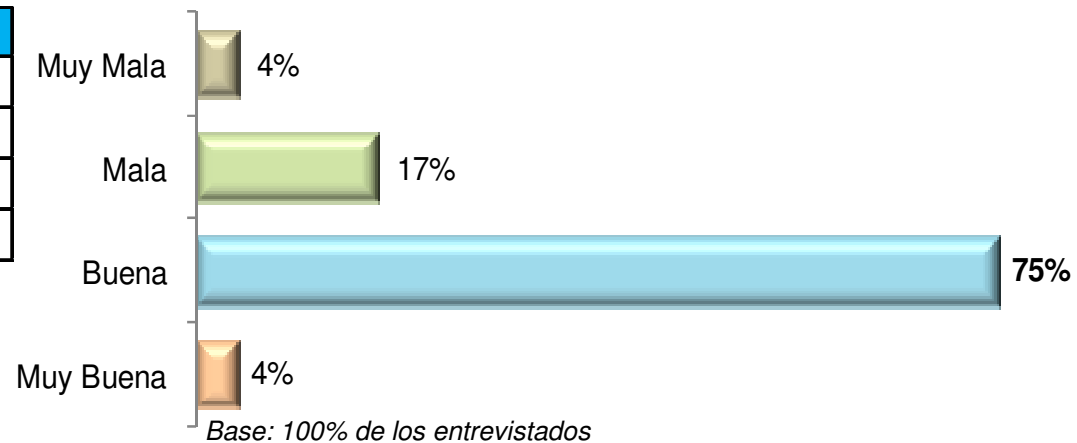
El servicio brindado por la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco fue percibido por 73.5% de los entrevistados como buena, 6.5% consideró el servicio muy bueno. En su minoría, 18%, siente insatisfacción por el servicio otorgado por parte de la Secretaría.

Satisfacción y servicio al usuario

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

c) Rapidez en atención a usuarios:

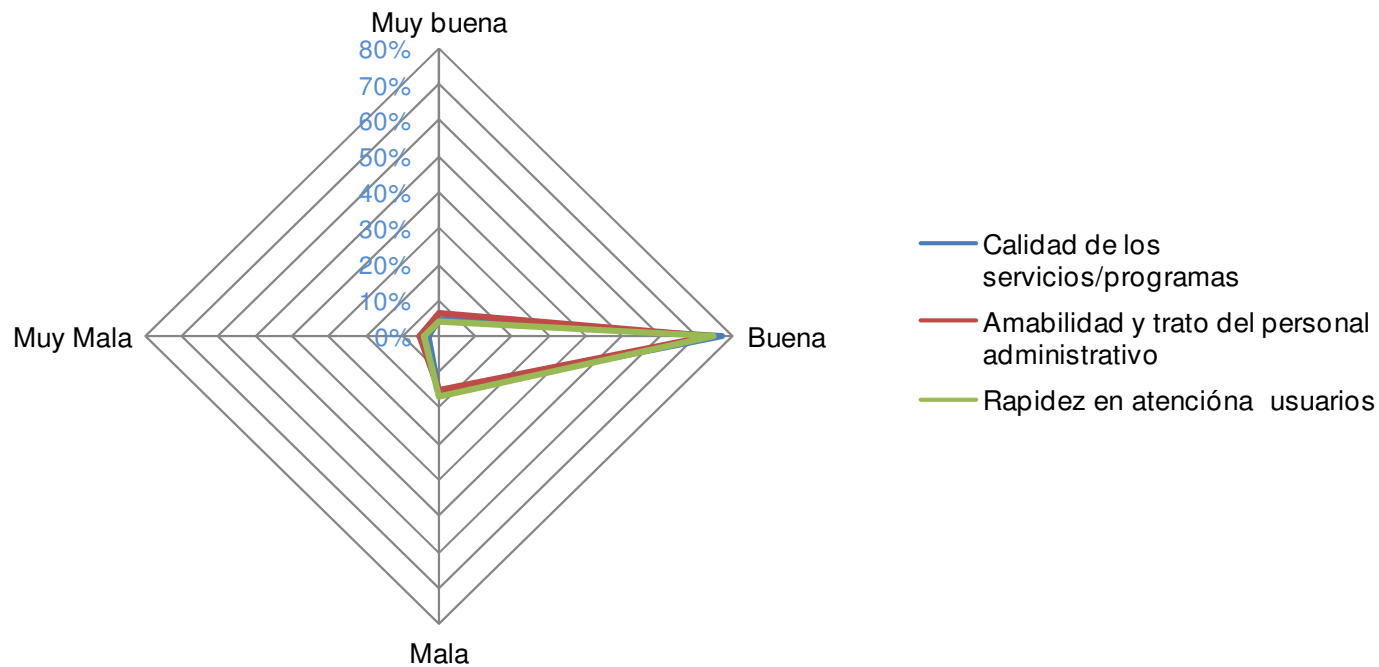
Rapidez	%
Muy Buena	4%
Buena	75%
Mala	17%
Muy Mala	4%



La rapidez en atención a usuarios por parte de la Secretaria de Finanzas del Estado de Jalisco es buena, según la opinión de 75%, para 4% es muy buena. 21% la percibe como mala y otro 4% muy mala.

Satisfacción y servicio al usuario

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



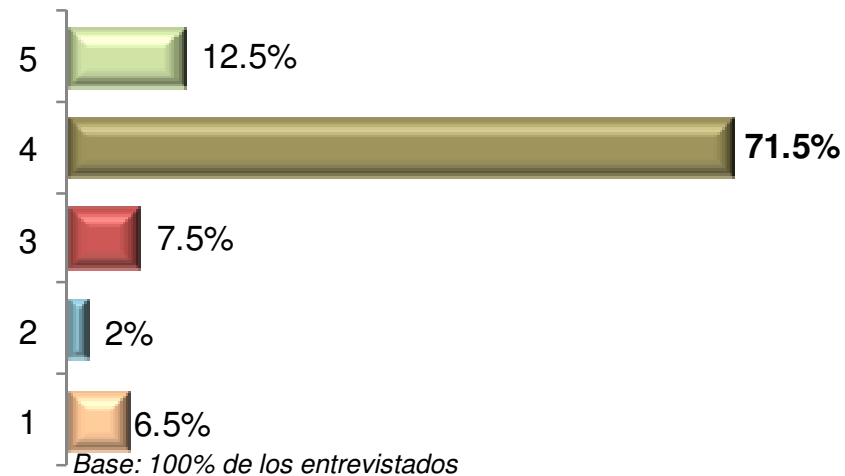
Base: 100% de los entrevistados, comparativo de todos los aspectos evaluados

Los tres aspectos evaluados desarrollan similares comportamientos, según la percepción de los entrevistados. La tendencia general de las evaluaciones es positiva dado que la mayoría otorgó calificaciones buenas.

Satisfacción y servicio al usuario

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco?

Evaluación	%
1	6.5%
2	2%
3	7.5%
4	71.5%
5	12.5%
Promedio	
3.82	
Kurtosis	
3.758	



El 84% se declaró satisfecho con el servicio que le brinda la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco (5 y 4), mientras que 7.5% percibió un servicio regular (3). El 8.5% restante se siente insatisfecho (1 y 2). Se aprecia mediante el coeficiente de Kurtosis que las evaluaciones tienen un elevado grado de concentración alrededor del promedio lo que refiere percepciones similares en la mayor parte de los entrevistados.

Satisfacción y servicio al usuario

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco?

Evaluación	Masculino	Femenino
1 Pésimo	5.5%	8.3%
2	1.6%	2.8%
3	10.2%	2.8%
4	70.3%	73.6%
5 Excelente	12.5%	12.5%
Total	100%	100%

Base: Cruce de variable ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco? Con Sexo : 100% de los entrevistados.

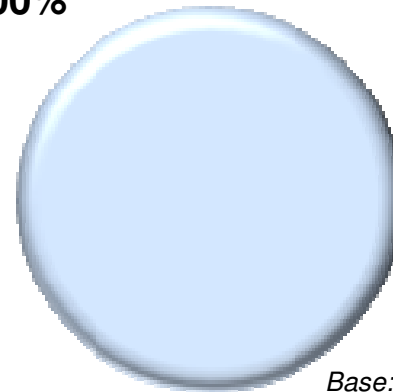
El comportamiento de la opinión de ambos géneros proyecta un comportamiento similar, observándose ligeras variaciones en las calificaciones regulares que los hombres otorgaron en mayor cantidad que las mujeres.

Evaluación de la dependencia

1 ¿Ha realizado usted algún trámite o pago en la secretaría de finanzas del Estado de Jalisco en los últimos 12 meses?

¿Ha Realizado?	%
Sí	100%
No	0%

100%



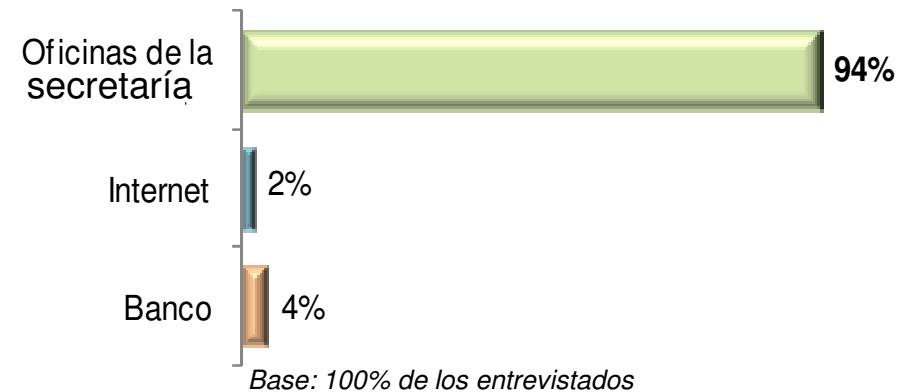
Base: 100% de los entrevistados

La entrevista fue realizada a personas que realizaron algún trámite en la secretaría.

Evaluación de la dependencia

2. ¿De qué manera realiza los pagos a la Secretaría de Finanzas?

Manera	%
Banco	4%
Internet	2%
Oficinas de la secretaría	94%



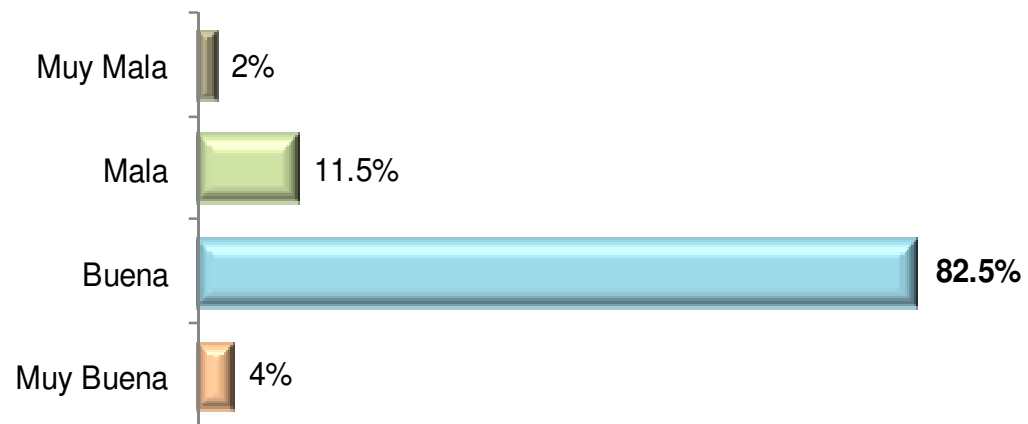
El 94% realiza sus pagos a la Secretaría de Finanzas en las oficinas de la misma dependencia, 4% en el banco, y sólo 2% vía Internet.

Evaluación de la dependencia

3. ¿Cómo evalúa usted las siguientes cuestiones sobre la Secretaría de Finanzas?

a) Facilidad para realizar los pagos:

Facilidad	%
Muy Buena	4%
Buena	82.5%
Mala	11.5%
Muy Mala	2%



Base: 100% de los entrevistados

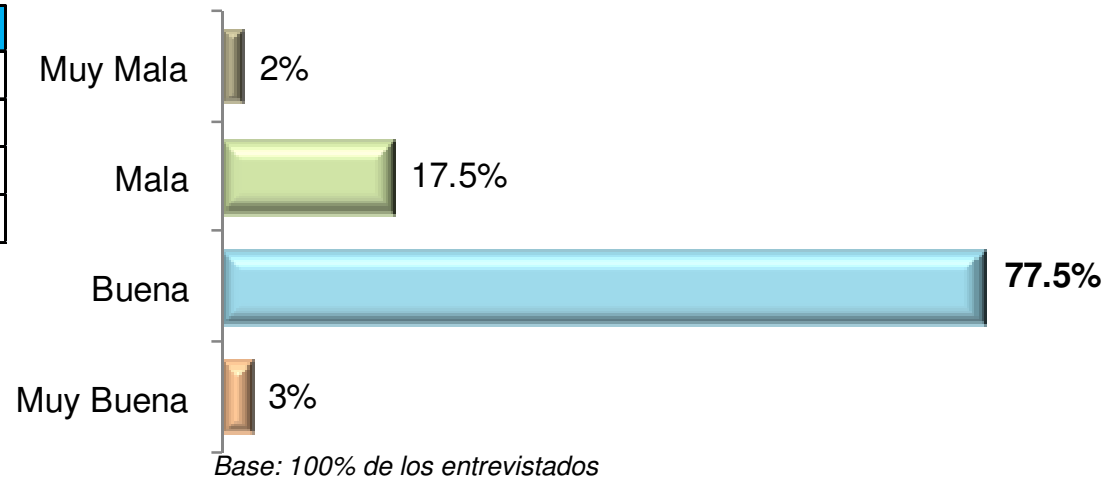
La facilidad para realizar pagos a la Secretaría de Finanzas es buena (82.5%) y muy buena (4%), según la opinión de los entrevistados. Un bajo porcentaje consideró que no son fáciles los pagos (13.5%).

Evaluación de la dependencia

3. ¿Cómo evalúa usted las siguientes cuestiones sobre la Secretaría de Finanzas?

b) Atención personal

Atención	%
Muy Buena	3%
Buena	77.5%
Mala	17.5%
Muy Mala	2%



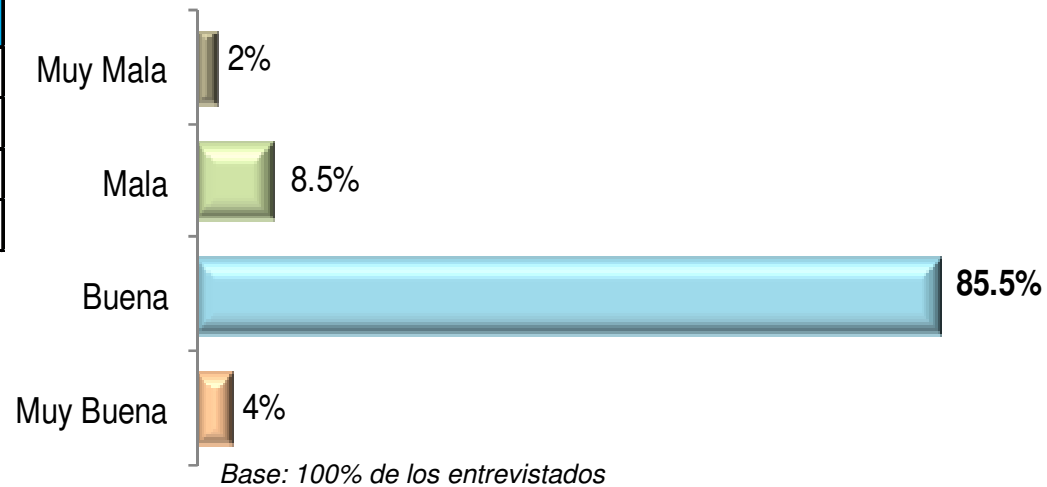
La atención personal por la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco fue considerada como buena (77.5%) y muy buena (3%). Sin embargo, 17.5% la percibe mala y otro 2% como muy mala.

Evaluación de la dependencia

3. ¿Cómo evalúa usted las siguientes cuestiones sobre la Secretaría de Finanzas?

c) Confianza del sistema de recaudación

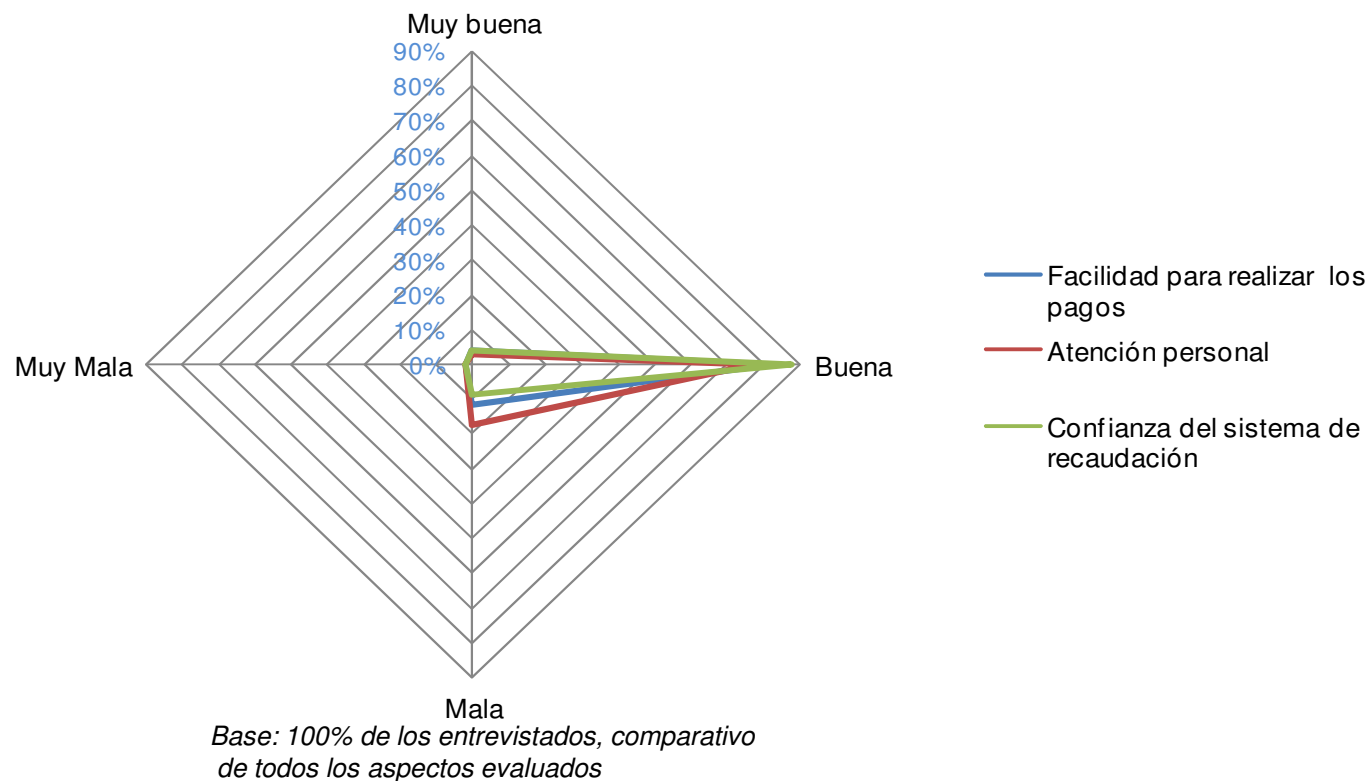
Confianza	%
Muy Buena	4%
Buena	85.5%
Mala	8.5%
Muy Mala	2%



Existe buena confianza en el sistema de recaudación de la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco (85.5%). Esta confianza se incrementa en 4% de los entrevistados que la consideran muy buena. Sin embargo, 10.5% manifestó tener menor confianza en el sistema de recaudación.

Evaluación de la dependencia

3. ¿Cómo evalúa usted las siguientes cuestiones sobre la Secretaría de Finanzas?

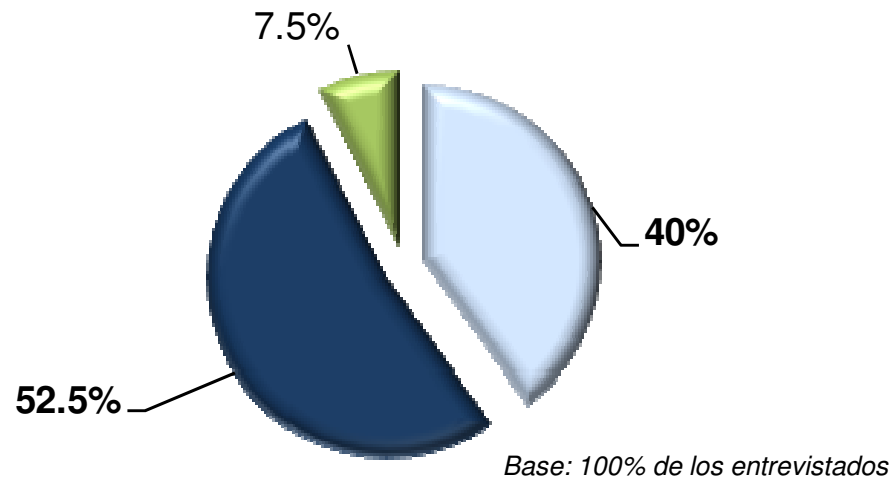


La facilidad para realizar los pagos y la confianza en el sistema de recaudación mantienen un comportamiento similar, mientras la atención del personal desarrollo un mayor numero de calificaciones negativas comparada con los otros aspectos evaluados.

Evaluación de la dependencia

4. ¿Considera que existe transparencia en la aplicación de los impuestos que usted paga al Gobierno del Estado de Jalisco?

Transparencia	%
Sí	40%
No	52.5%
NS/NC	7.5%



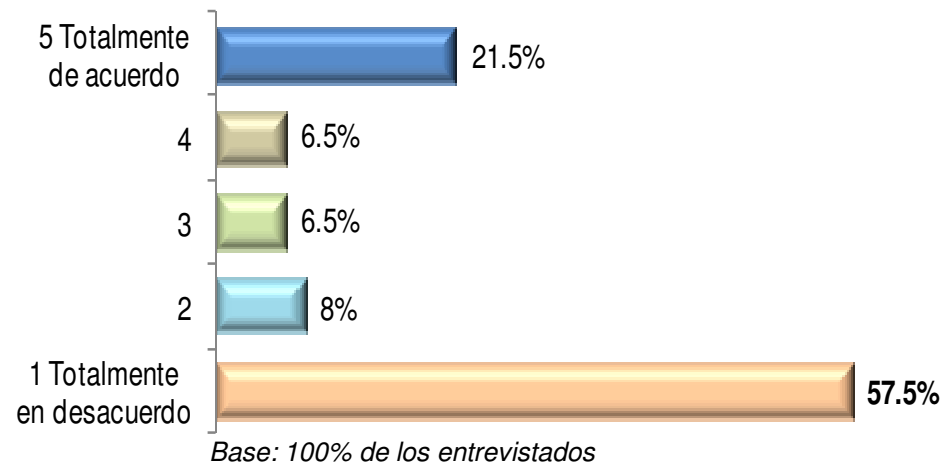
Poco más de la mitad de los entrevistados no considera que existe transparencia en la aplicación de los impuestos que paga al Gobierno del Estado de Jalisco (52.5%). El 40% sí reconoce esta transparencia. El 7.5% no respondió a esta cuestión.

Evaluación de la dependencia

5. Según las siguientes afirmaciones, ¿me podría decir qué tan de acuerdo o desacuerdo se encuentra con ellas?:

a) Los impuestos que se están destinando para el mejoramiento y crecimiento del estado son adecuados.

Afirmaciones	%
1 Totalmente en desacuerdo	57.5%
2	8%
3	6.5%
4	6.5%
5 Totalmente de acuerdo	21.5%
Promedio	
	2.27
Kurtosis	
	-1.153



El 57.5% está totalmente en desacuerdo con que son adecuados los impuestos que se están destinando para el mejoramiento y crecimiento del estado. El 8% está en desacuerdo, 6.5% no mostró estar de acuerdo ni en desacuerdo y otro 6.5% manifestó estar de acuerdo. El 21.5% restante está totalmente de acuerdo.

El análisis de la Kurtosis indica que existe baja concentración en la percepción, dicha evaluación se encuentra dispersa con respecto del promedio.

Evaluación de la dependencia

5. Según las siguientes afirmaciones, ¿me podría decir qué tan de acuerdo o desacuerdo se encuentra con ellas?:

b) Existe corrupción para agilizar los trámites en las oficinas de Finanzas

Afirmaciones	%
1 Totalmente en desacuerdo	11.5%
2	5.5%
3	5.5%
4	3.5%
5 Totalmente de acuerdo	74%
Promedio	
4.23	
Kurtosis	
0.622	



El 11.5% está totalmente en desacuerdo con que hay corrupción para agilizar los trámites en las oficinas de Finanzas. El 5.5% está en desacuerdo, otro 5.5% no mostró estar de acuerdo ni en desacuerdo y 3.5% manifestó estar de acuerdo. El 74% restante está totalmente de acuerdo.

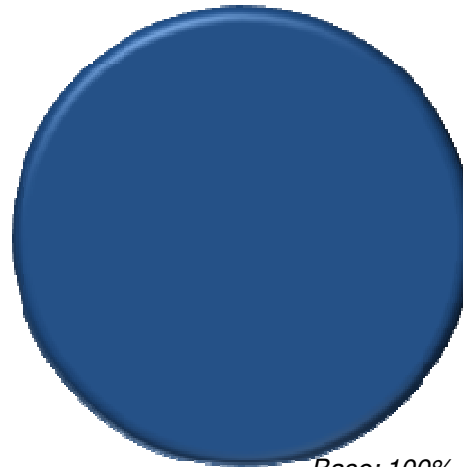
El coeficiente de Kurtosis refleja concentración en la dispersión de los datos con respecto del promedio, esto es que la opinión de la mayor parte de los usuarios esta cercana al promedio.

Datos generales y sociodemográficos

1. ¿Es usuario de algún servicio que presta la Secretaría de Finanzas del Edo. de Jalisco?

Usuario	%
Sí	100%
No	0.0%

100%



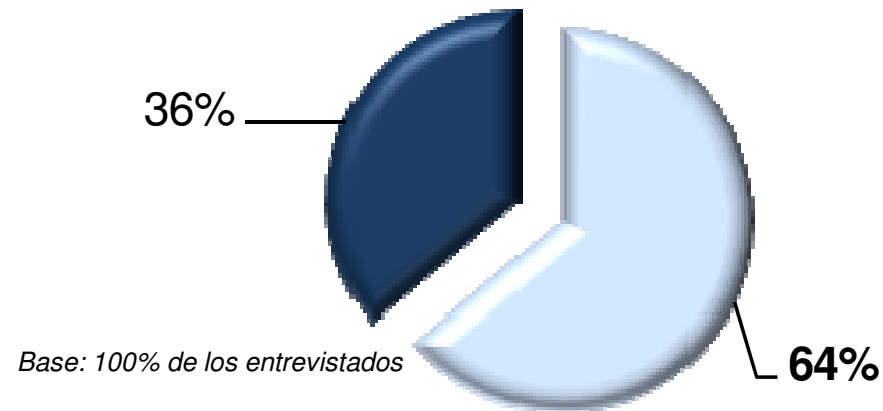
Base: 100% de los entrevistados

Este estudio se realizó con usuarios de algún servicio que presta la Secretaría de Finanzas del Estado de Jalisco (100%).

Datos generales y sociodemográficos

- Género

Genero	%
Masculino	64%
Femenino	36%

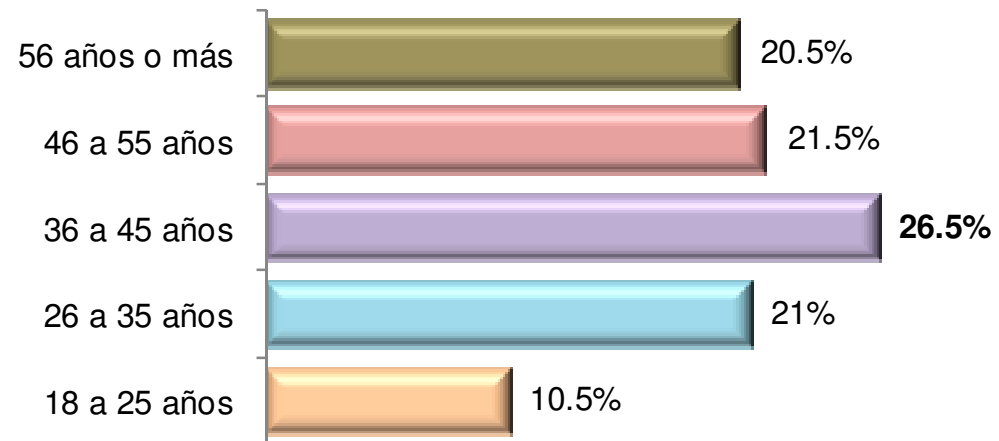


Se entrevistó a 64% hombres y 36% mujeres.

Datos generales y sociodemográficos

- Edades

Edades	%
18 a 25 años	10.5%
26 a 35 años	21%
36 a 45 años	26.5%
46 a 55 años	21.5%
56 años o más	20.5%



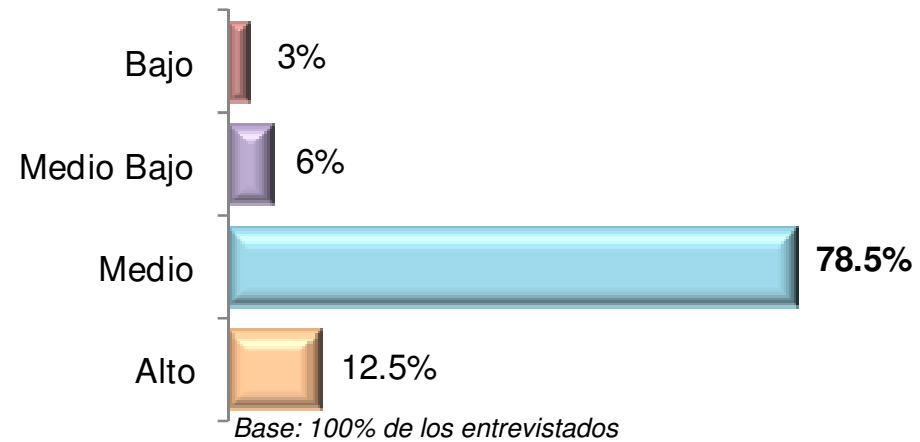
Base: 100% de los entrevistados

El 26.5% de los entrevistados tiene entre 36 y 45 años de edad, 21.5% de 46 a 55 años, 21% de 26 a 35 años, 20.5% es mayor de 56 años y 10.5% tiene entre 18 y 25 años.

Datos generales y sociodemográficos

- Nivel Socioeconómico

Nivel Socioeconómico	%
Alto	12.5%
Medio	78.5%
Medio Bajo	6%
Bajo	3%

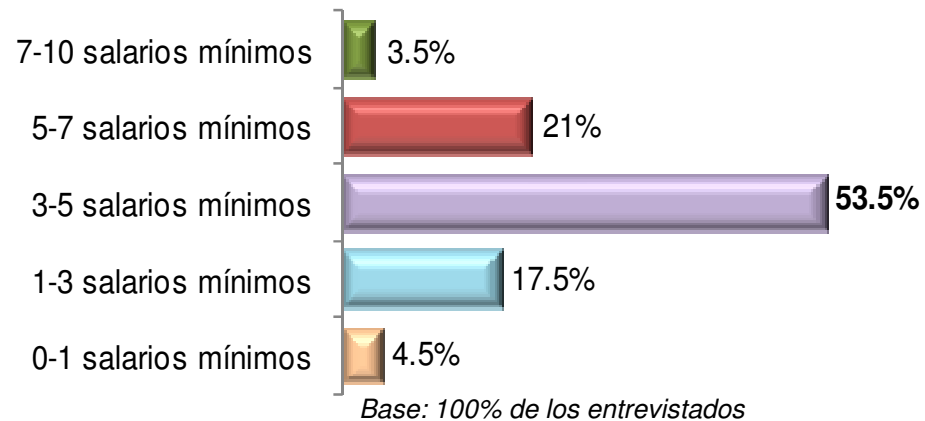


78.5% pertenece al nivel medio, seguido de 12.5% que son de nivel alto, 6% nivel medio bajo y el resto, 3%, de nivel bajo.

Datos generales y sociodemográficos

- Ingresos

Ingresos	%
0-1 salarios mínimos	4.5%
1-3 salarios mínimos	17.5%
3-5 salarios mínimos	53.5%
5-7 salarios mínimos	21%
7-10 salarios mínimos	3.5%



En cuanto a los ingresos de los entrevistados, 53.5% percibe de 3 a 5 salarios mínimos, 21% un ingreso de 5 a 7 salarios, 17.5% percibe de 1 a 3, menos de 1, 4.5% y sólo 3.5% alcanza más de 10 salarios mínimos.

1.7 Conclusiones

Secretaría de Finanzas

Conclusiones, Secretaría de Finanzas

Satisfacción y servicio a usuarios

De manera general, podemos deducir que en su mayoría los usuarios consideran como buenos los aspectos evaluados sobre los servicios proporcionados por la Secretaría de Finanzas, con base en las experiencias que tuvieron con trámites.

Los tres aspectos evaluados desarrollan similares comportamientos, según la percepción de los entrevistados. La tendencia general de las evaluaciones es positiva, debido a que la mayoría otorgó calificaciones buenas.

La percepción general de los entrevistados desarrolla un comportamiento similar, observando ligeras diferencias en las opiniones por género del entrevistado.

Evaluación de la Secretaría de Finanzas (Suma de buena y muy buena)	
Amabilidad	80%
Rapidez	79%
Calidad de servicios	81.5%
Promedio general	80.2%

Los trámites de pagos en la dependencia se realizan principalmente en las propias oficinas de la secretaría (94%), el 6% opta por realizarlos en el banco o por internet; esto puede llevar de fondo una falta de promoción en la aplicación de otros métodos de pago.

A pesar de la preferencia por realizar los pagos en la propia dependencia, los resultados del presente estudio revelan que los entrevistados están satisfechos en ese aspecto, aunque sin llegar a un nivel de excelencia.

Conclusiones, Secretaría de Finanzas

Evaluación de la dependencia

El promedio general sobre las evaluaciones de la dependencia refleja que un alto número de usuarios se encuentran satisfechos con los aspectos evaluados.

La facilidad para realizar los pagos y la confianza en el sistema de recaudación mantienen un comportamiento similar, mientras la atención del personal desarrollo un mayor número de calificaciones negativas, comparada con los otros aspectos evaluados.

Evaluación de las principales características de la dependencia (Suma de buena y muy buena)	
Facilidad para realizar pagos	86.5%
Atención personal	80.5%
Confianza del sistema de recaudación	89.5%
Claridad en explicación de tramites	87.0%
Promedio general	85.9%

Los usuarios de la secretaría tienen una imagen muy definida sobre la transparencia en la aplicación de los recursos, producto de los impuestos, consideran que dicho aspecto no es totalmente claro para 40% de los usuarios, mientras que 7.5% no sabe o no respondió al cuestionamiento.

Este alto número de usuarios con una imagen negativa de la empresa puede estar correlacionada con la falta de comunicación de las obras públicas que lleva a cabo el Gobierno del Estado de Jalisco y la manera en que la ciudadanía puede acceder a la información sobre el desempeño de los recursos públicos.

Esto puede conducir de manera inherente a la corrupción y desanimar a los contribuyentes a ser honestos y colaboradores con el pago de sus impuestos.

Conclusiones, Secretaría de Finanzas

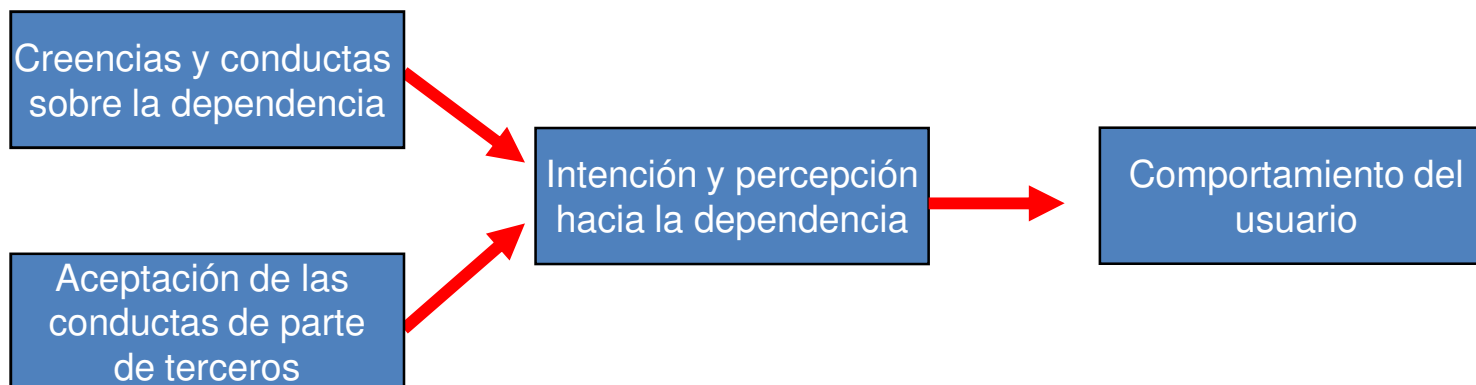
Evaluación de la dependencia

El 65.5% de los entrevistados cree que los recursos se están destinando inadecuadamente al mejoramiento y crecimiento del estado, además de que 77.5% considera que existe corrupción para agilizar los trámites en la dependencia.

Estos dos aspectos generan una imagen en los entrevistados de corrupción que puede trasladarse fácilmente a otros rubros de gobierno y generalizar a todo el aparato gubernamental como corrupto e ineficiente.

Estos vacíos están soportados, sin duda, desde el interior de las dependencias, por los empleados y directivos. Por la fuerza con que son identificadas estas inconsistencias por la mayor parte de los usuarios entrevistados, es posible afirmar que el problema es añejo y arraigado en la dependencia.

Este referente constituye la naturaleza de la actitud del usuario respecto del gobierno, los impuestos y la burocracia en general; en el siguiente modelo se explica brevemente un comportamiento o percepción respecto de la actitud y creencias sobre los aspectos evaluados.



1.8 Recomendaciones Secretaría de Finanzas

Recomendaciones, Secretaría de Finanzas

Considerando las evaluaciones y resultados, valoramos necesario realizar las siguientes acciones en relación con los principales aspectos de la Secretaría de Finanzas.

- ➔ Canalización de trámites inmediatos / rápidos, dejando en filas especiales los trámites que requieran mayor inversión de tiempo, con la finalidad de agilizar el flujo de usuarios.
- ➔ Crear un módulo de orientación y aclaraciones, con la finalidad de aclarar las dudas de los usuarios acerca de cualquier tema con la Secretaria de Finanzas para que, de esta manera, ellos obtengan atención personalizada que reduzca los falsos conceptos sobre la dependencia.
- ➔ Obtener una línea telefónica donde exclusivamente den información acerca de cualquier trámite o pago de los usuarios y con esto también dar orientación sobre los requisitos necesarios para llevar a cabo dichos trámites. La finalidad de estas acciones son la reducción de la carga negativa que pudiera generarse sobre la percepción de la dependencia.
- ➔ Implementar los pagos vía internet, por medio de un portal oficial de la secretaría o, en su caso, promover en los nichos específicos esos trámites.
- ➔ Es importante también crear un módulo digital en las instalaciones de la dependencia en el cual los usuarios realicen por primera vez un trámite digital orientados por un asesor y para lograr que en la medida en que los usuarios tengan acceso a la tecnología en sus hogares usen los medios de tramitación y pagos digitales por sí solos.

Recomendaciones, Secretaría de Finanzas

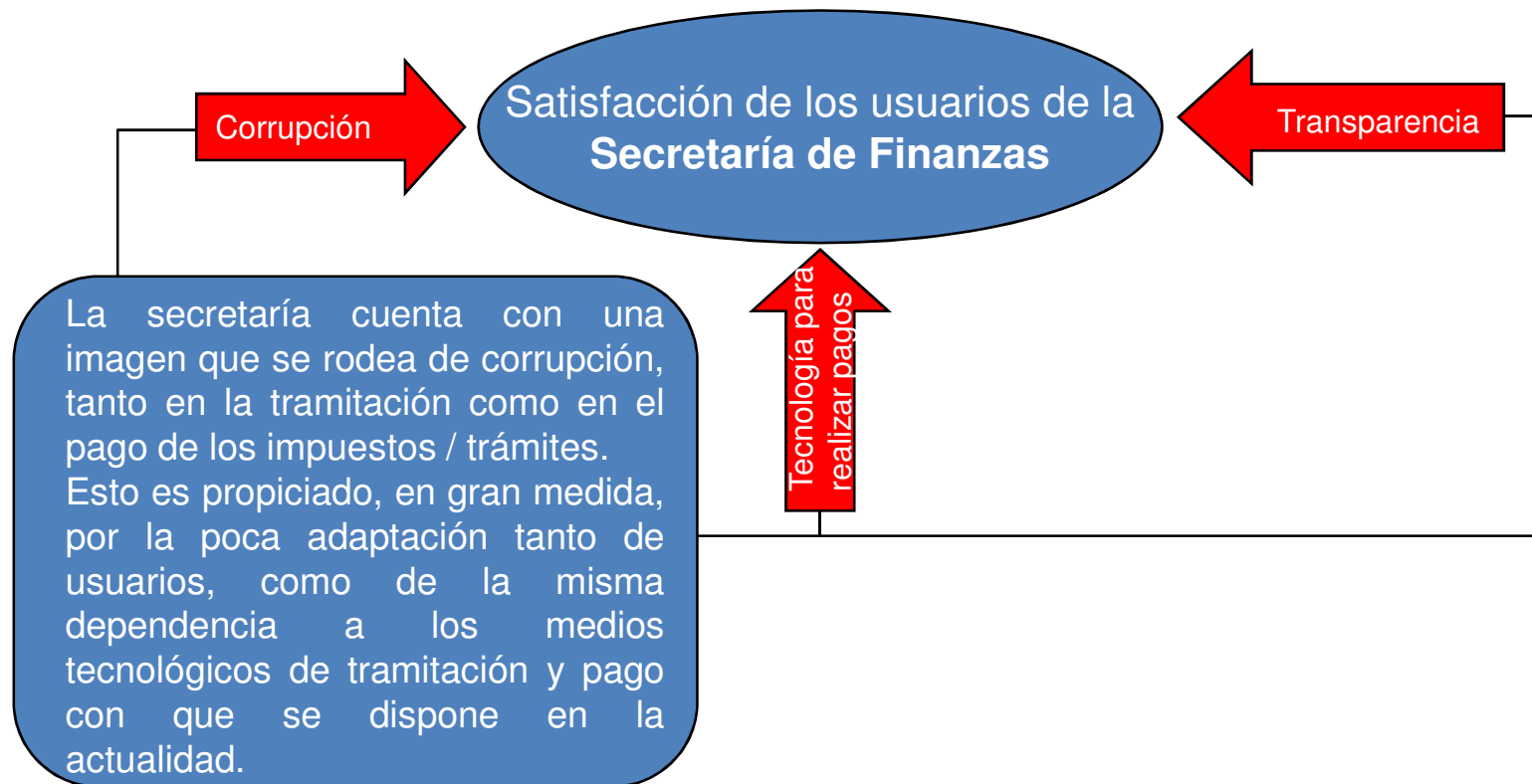
- Para aumentar la confianza en el sistema de recaudación, se podría hacer una publicación periódica donde, de forma detallada, se expliquen los movimientos tanto de ingresos como de egresos, o la manera específica en que están siendo asignados dichos ingresos del estado.
- El gasto que realiza el estado o el manejo que le da a los ingresos no se está viendo de manera clara por los usuarios. Es importante generar medios de información en la secretaría que proyecten transparencia en el manejo de los recursos recaudados; esto puede ser por medio de volantes, folletos y trípticos impresos en las dependencias del estado, anuncios de radio e inserciones en noticieros y medios de comunicación locales.

Recomendaciones, Secretaría de Finanzas

- La falta de organización y facilidad en la tramitación de documentos, pagos y solicitudes en la dependencia, ha propiciado una red de corrupción perfectamente identificada por la mayor parte de los usuarios; este fenómeno se da en muchos estados del país o en la mayor parte de los estados del país; para combatir esas redes instaladas y operables, es necesario tomar las siguientes acciones estratégicas:
 - Auditar diariamente las oficinas que presentan mayor conglomeración de usuarios.
 - Detectar y sancionar a quienes se identifique como “coyotes” y a quienes se sobornen por ellos.
 - Instalar equipo de video grabación para mantener supervisado al personal de la dependencia.
 - Mejorar y ampliar los métodos de pago por medio de internet, en autoservicios, tiendas de conveniencia Oxxo / Seven Eleven, bancos etc.
 - Crear o aumentar una red módulos de pago, tipo cajero automático, donde los usuarios realicen y paguen sus trámites. En un inicio, estos modelos de pago deben contar con asesores que orientes a los usuarios para facilitar y motivar su uso futuro.

Recomendaciones, Secretaría de Finanzas

Aspectos que más inciden en la percepción negativa



1.9 Anexos

