



Estudio sobre la Satisfacción de Usuarios

Secretaría de Seguridad Pública Prevención y Readaptación Social
Julio -Agosto del 2012



www.tag-research.com.mx



Índice

1. Introducción	3
2. Objetivo de la evaluación	5
3. Metodología	7
4. Evaluación de la Secretaría	11
4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios	12
4.2 Evaluación a la dependencia	22
4.2.1 Evaluación General	23
4.2.2 Evaluación de la Policía Estatal	26
4.3 Análisis general de resultados	40
5. Datos generales y sociodemográficos	42
6. Conclusiones y hallazgos	46



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 Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación 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 Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación 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 Secretaría de Seguridad Pública Prevención y Readaptación Social 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.



3. Metodología



Ficha técnica

Requisitos del entrevistado	Ciudadanos con residencia mínima de 1 año en el municipio de la entrevista Ser mayor de edad Ser usuario se forma directa o indirecta de algún servicio de la Secretaría de Seguridad Pública Prevención y Readaptación Social
Lugar de aplicación	Calles y viviendas de 100 encuestas Zapotlán el Grande 100 encuestas Puerto Vallarta 100 encuestas Zona Metropolitana de Guadalajara 100 encuestas Lagos de Moreno 100 encuestas Ocotlán.
Alcance del estudio	Ciudadanía en general
Fecha de levantamiento	16 de julio al 15 de agosto del 2012
Esquema de selección de la muestra	Muestreo aleatorio simple
Tamaño de la muestra	500 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 +/- 4.38%



¿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 Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social



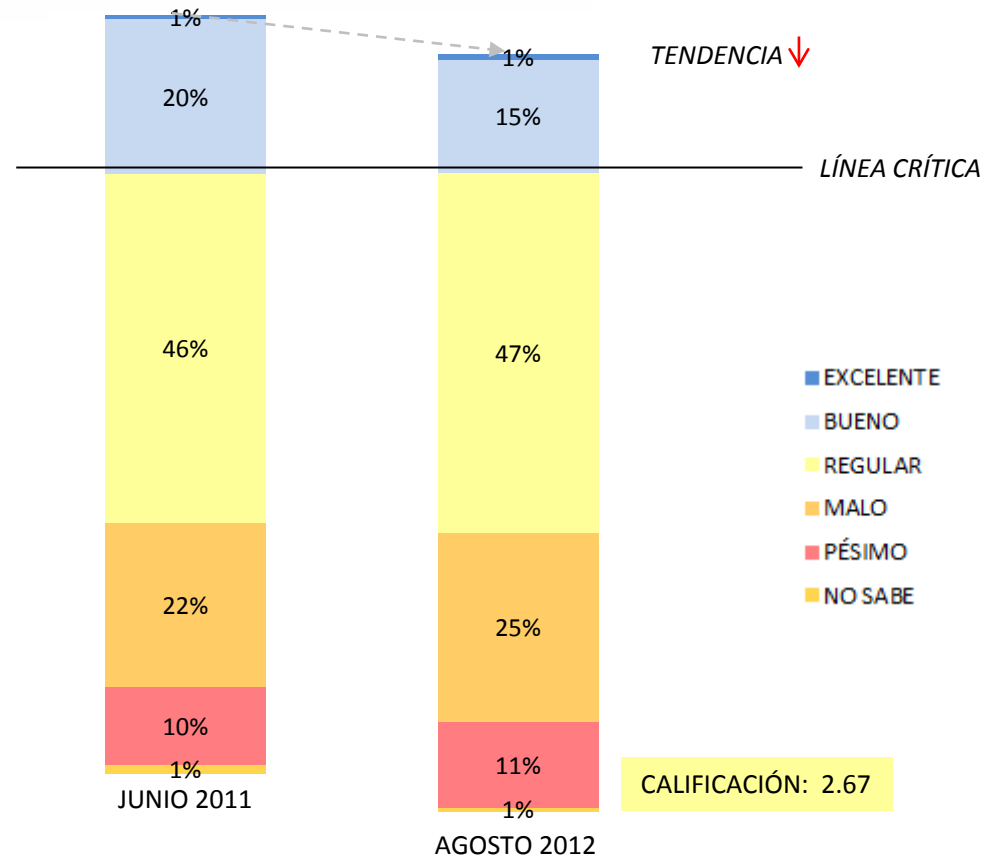


4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios



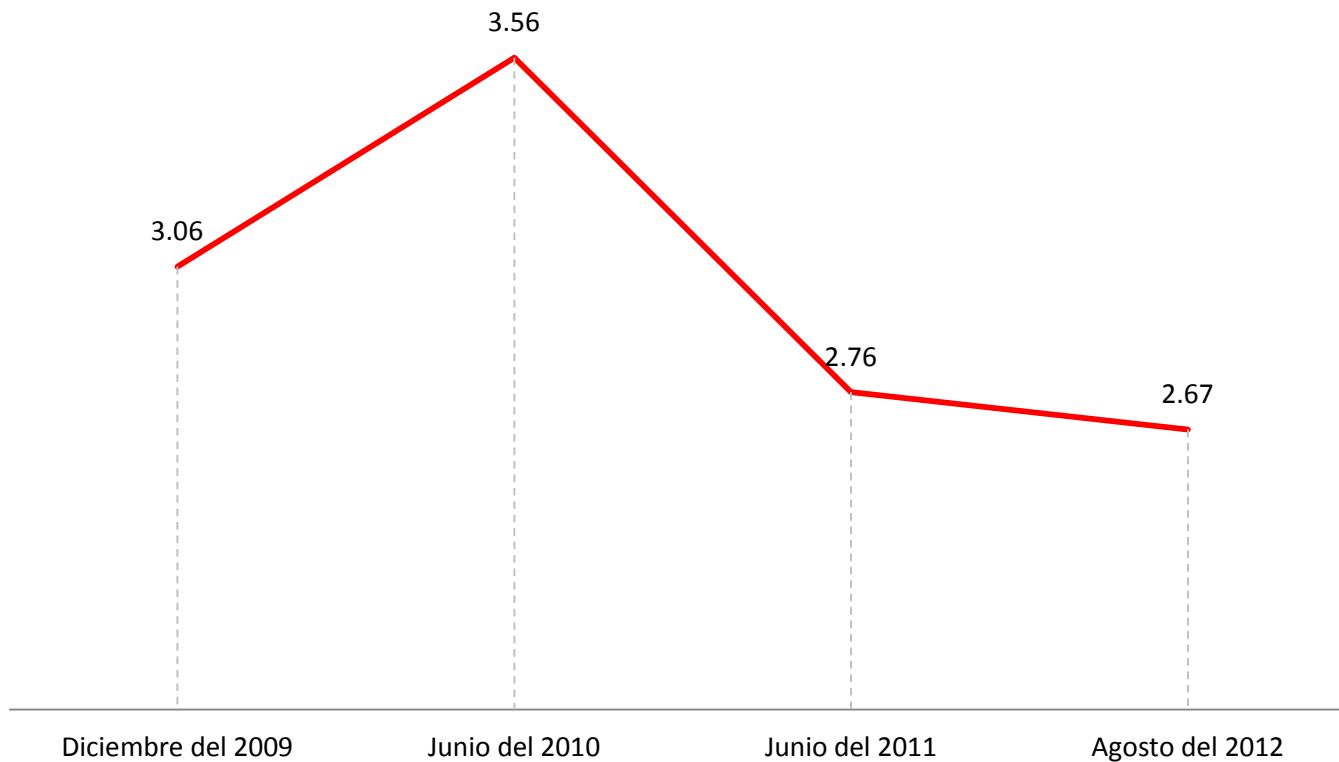


A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Seguridad Pública PreVENCIÓN y Readaptación Social del Estado de Jalisco?





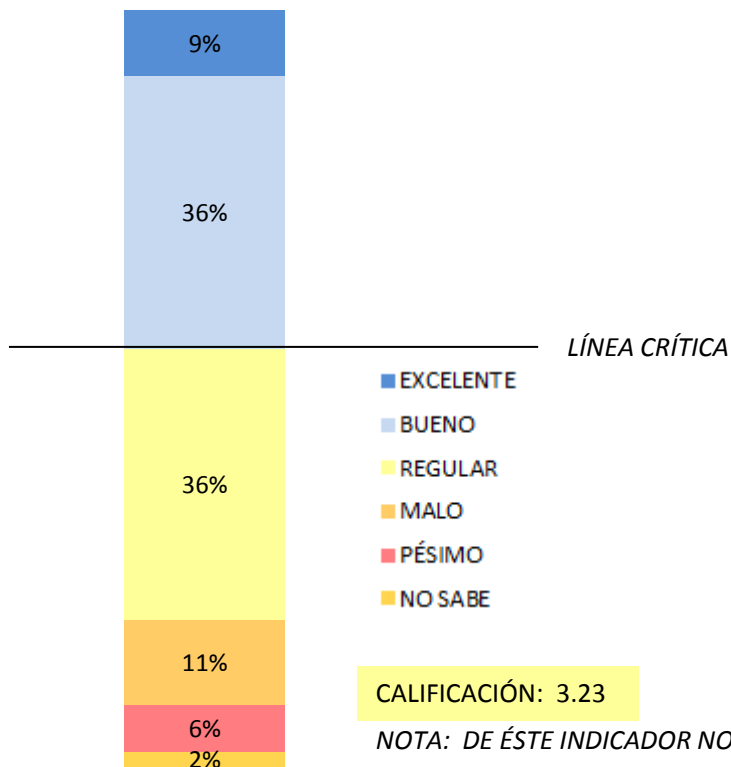
A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Seguridad Pública
Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco?
(comparativo histórico)





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

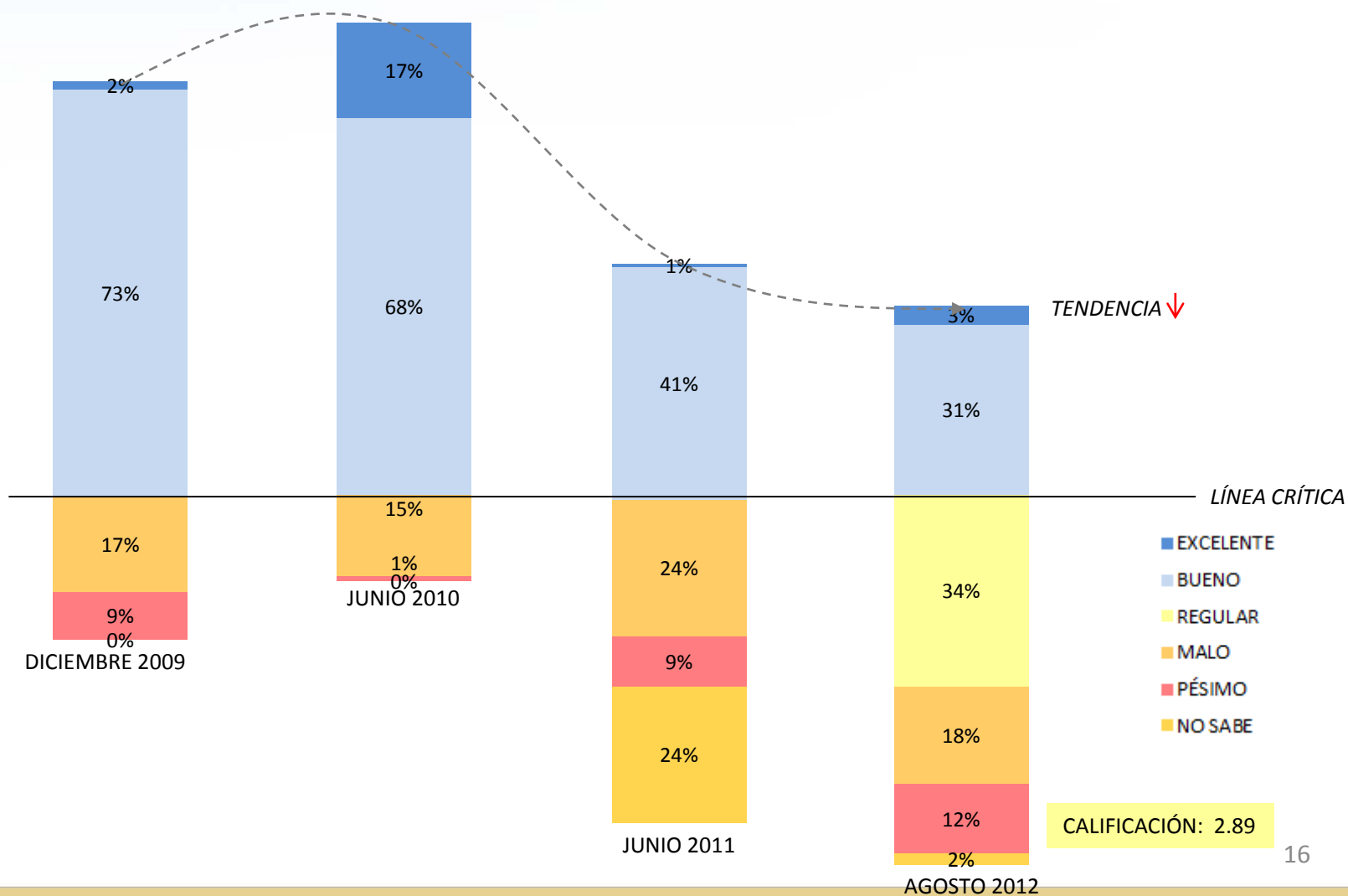
A) *Imagen del servidor público*





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

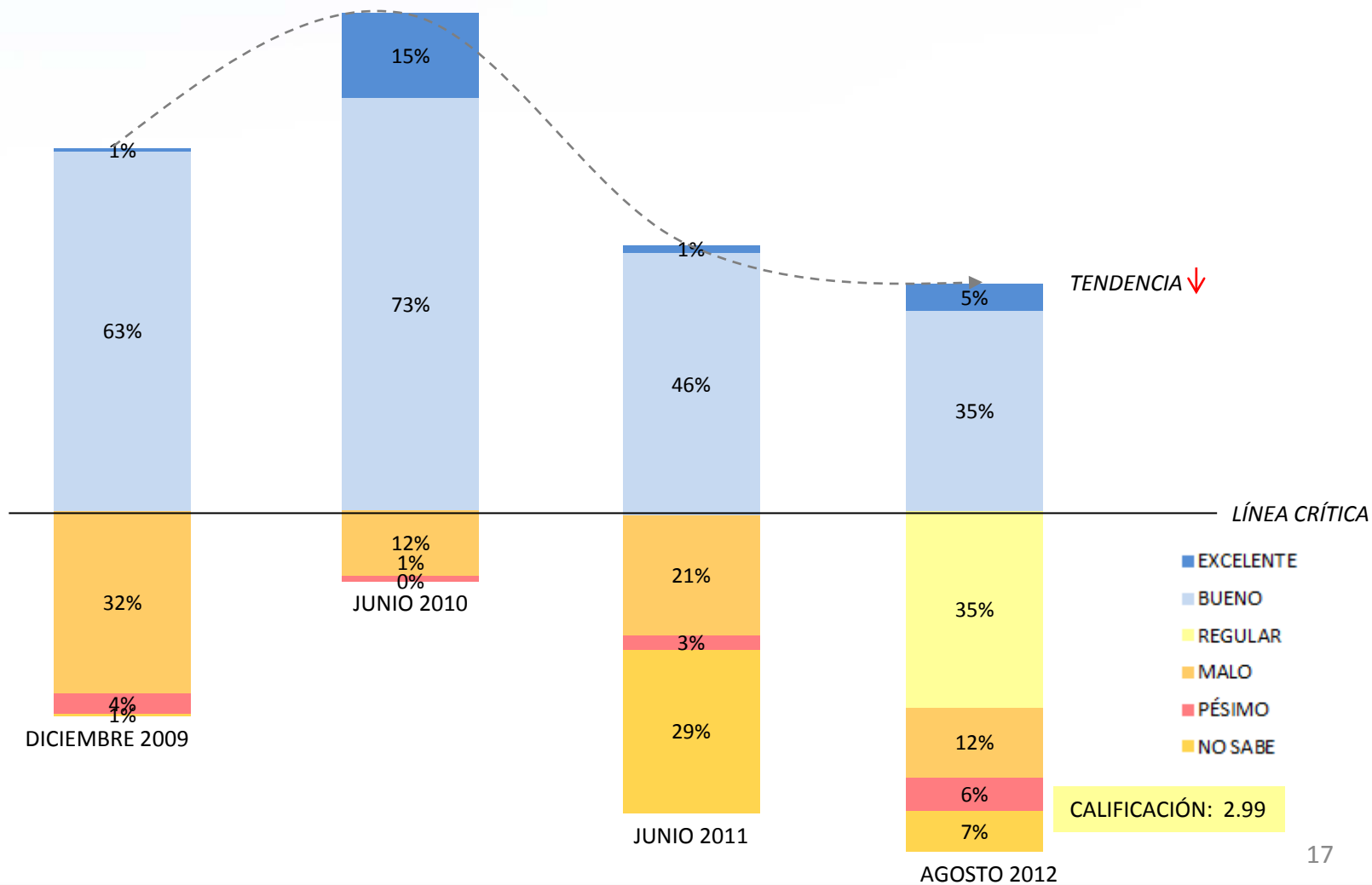
B) Amabilidad del servidor público





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

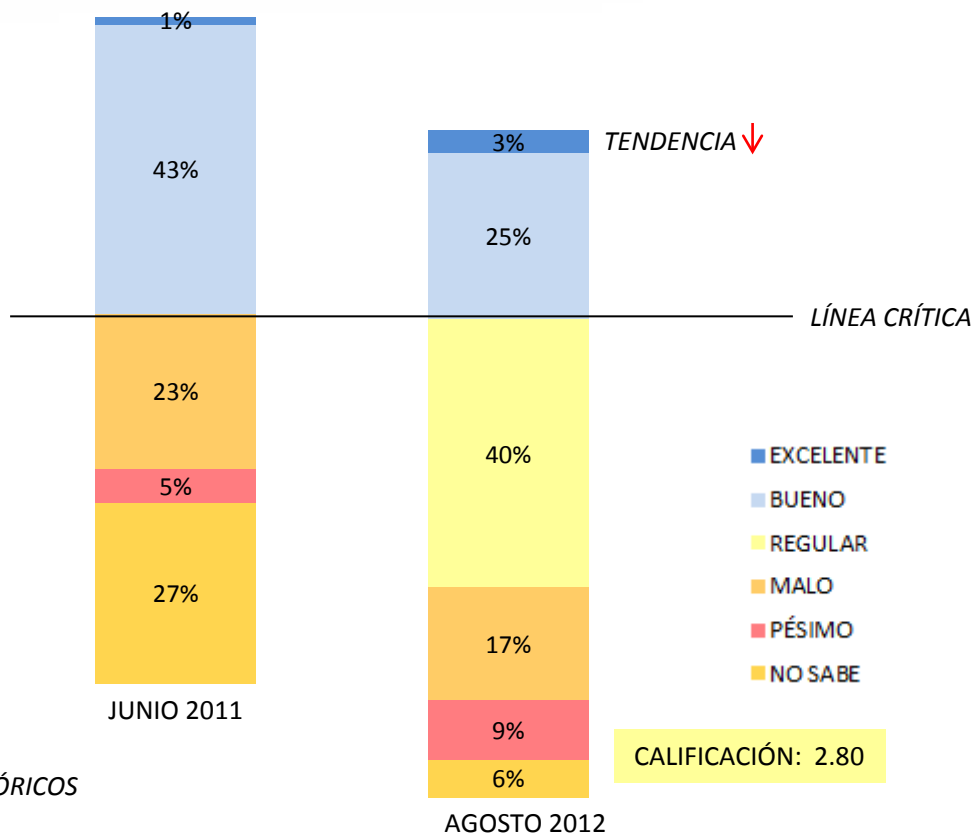
C) Calidad de los servicios / programas





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

D) Conocimiento de las personas que atienden

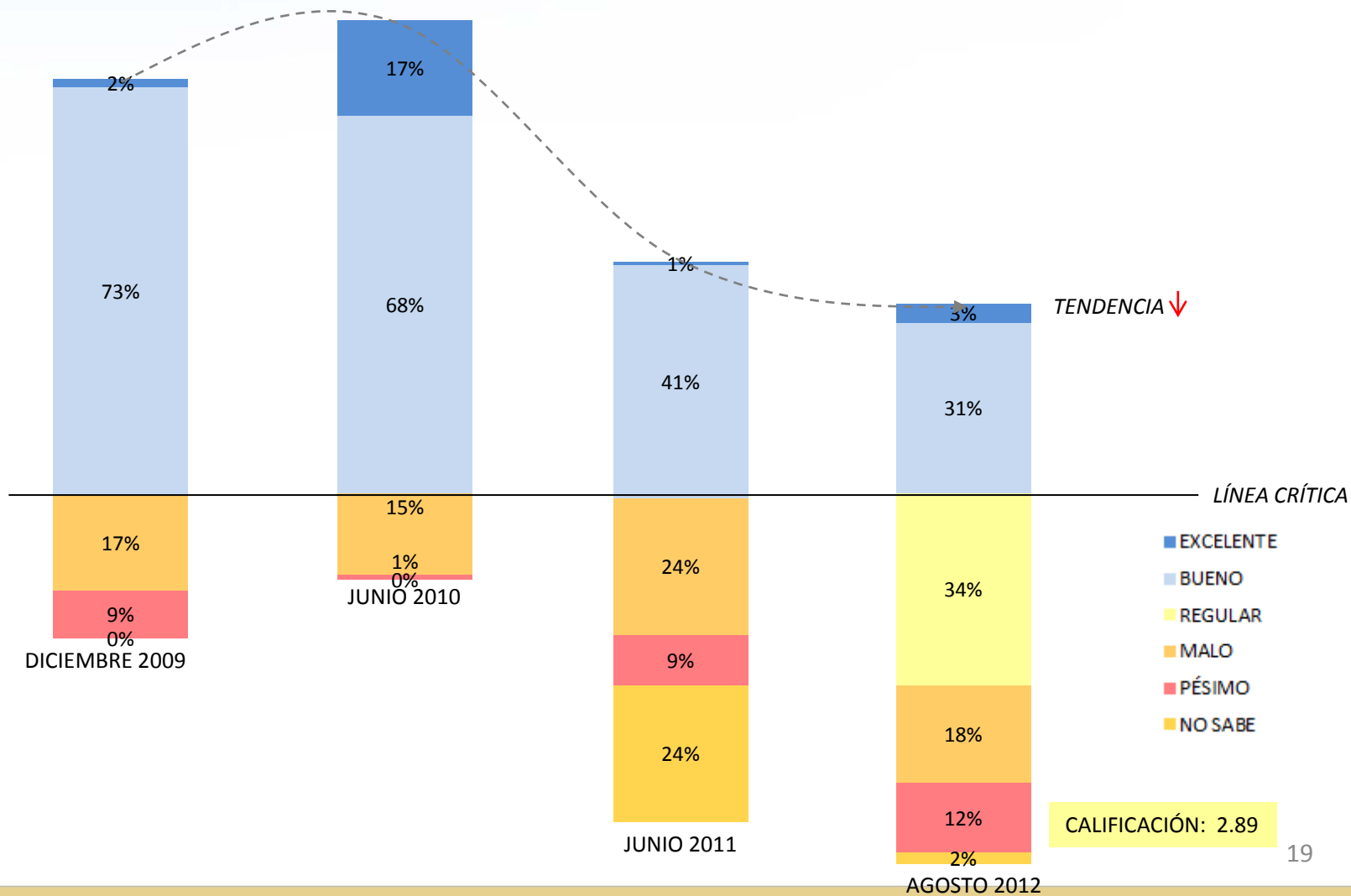


NOTA: DE ESTE INDICADOR NO EXISTEN HISTÓRICOS DEL 2009 Y 2010



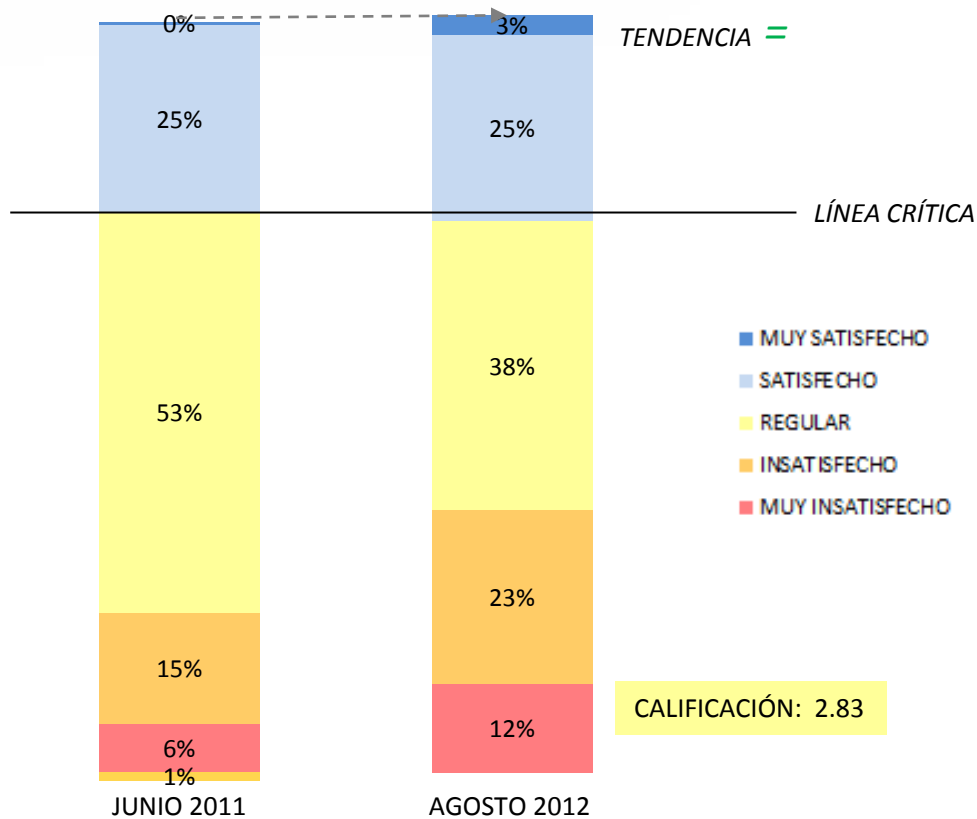
¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

E) Rapidez en la atención



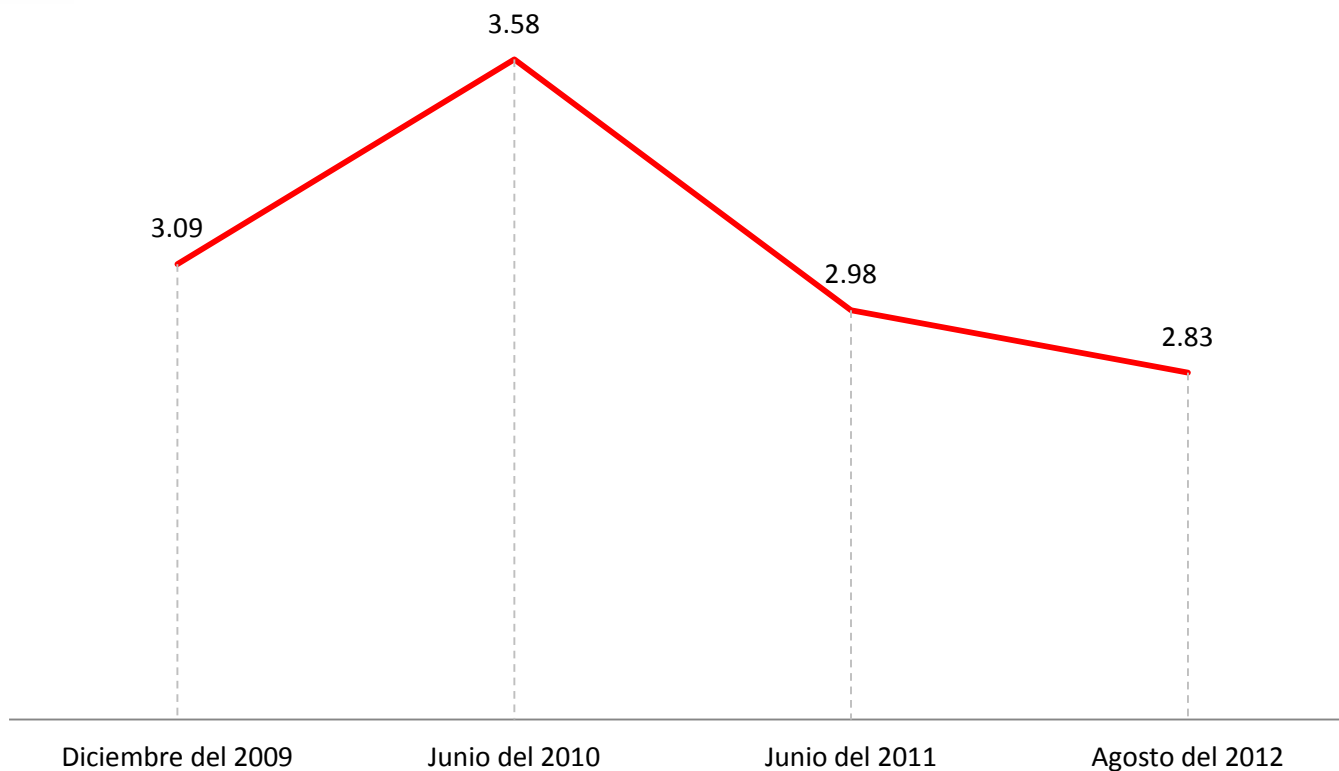


¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la atención recibida?





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





4.2 Evaluación a la dependencia

4.2.1 Evaluación General

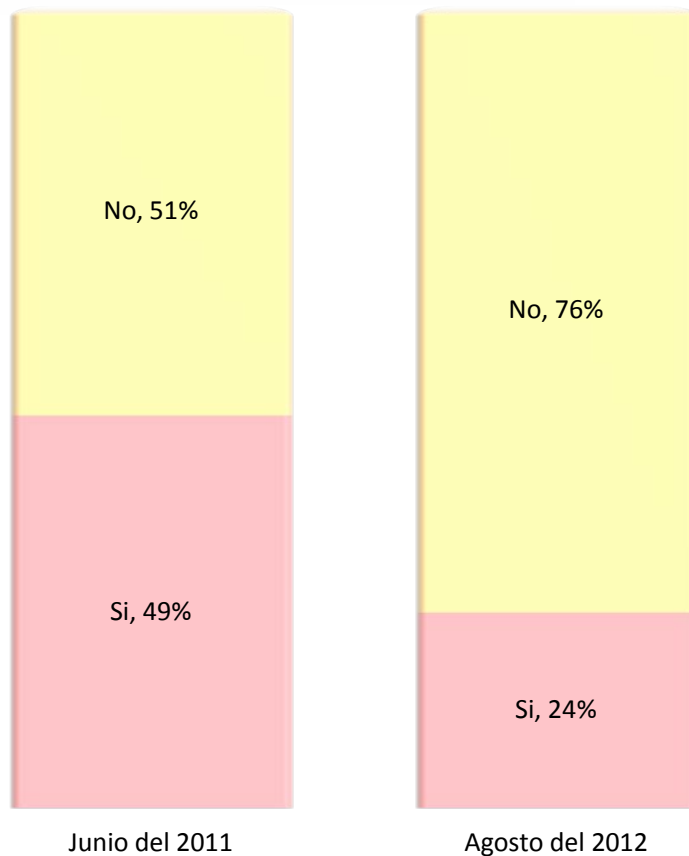
4.2.2 Evaluación de la Policía Estatal



4.2.1 Evaluación General

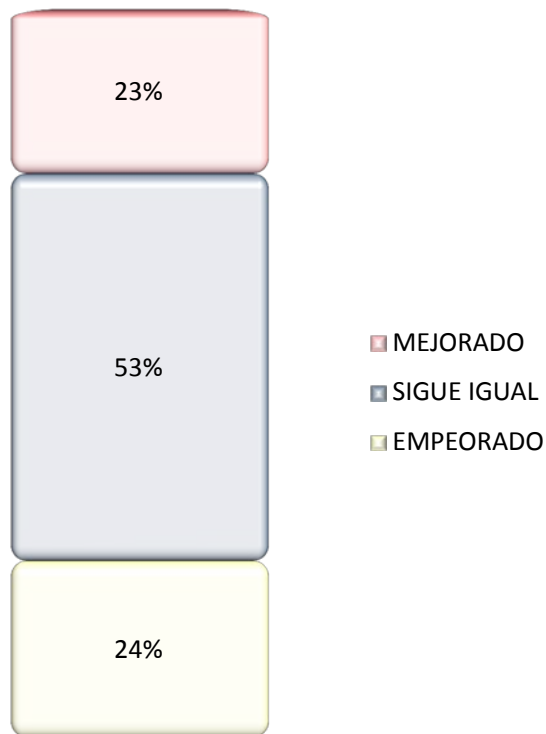


¿Usted ha utilizado con anterioridad algún servicio de la Secretaría de Seguridad Pública PreVENCIÓN y Readaptación Social del Estado de Jalisco?





¿Considera que la Secretaría de Seguridad Pública Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco ha...?



Julio del 2012



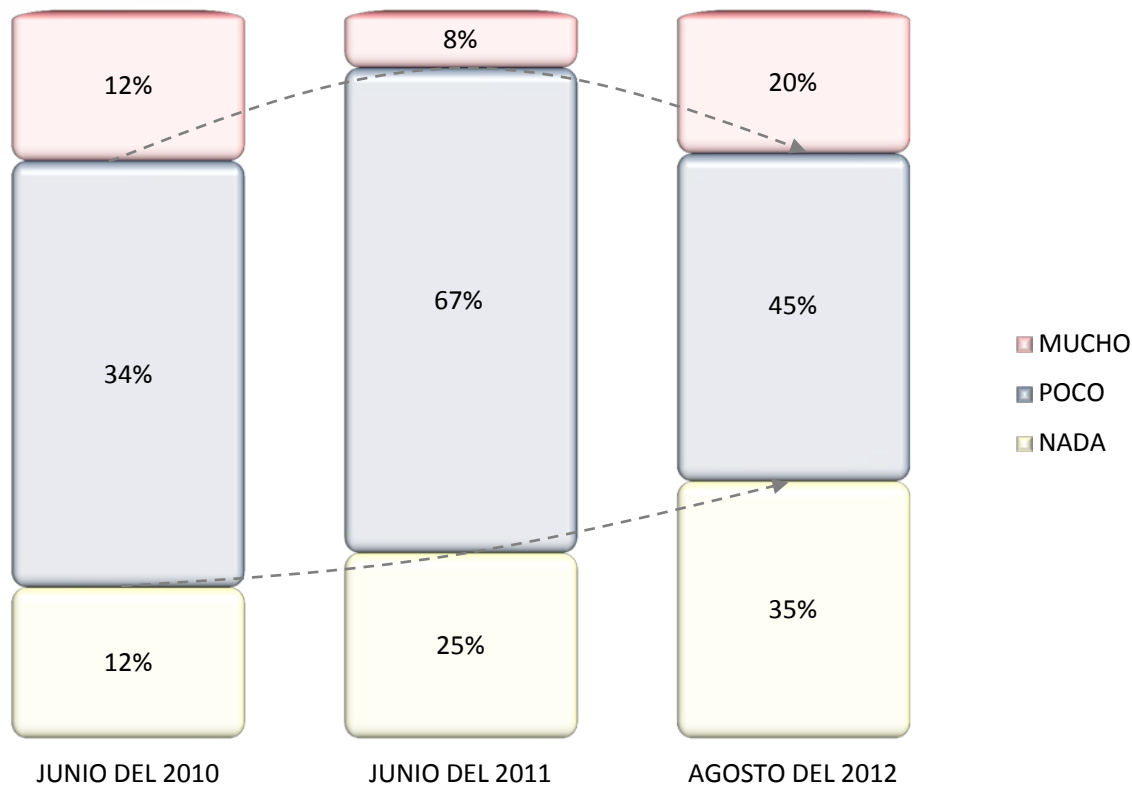
4.2.2 Evaluación de la Policía Estatal





Existen tres tipos fundamentales de policías: la Federal, la estatal y la Municipal. En este caso le preguntaré sobre la Policía Estatal.

¿Qué tanto confía usted en la Policía estatal del Estado de Jalisco?



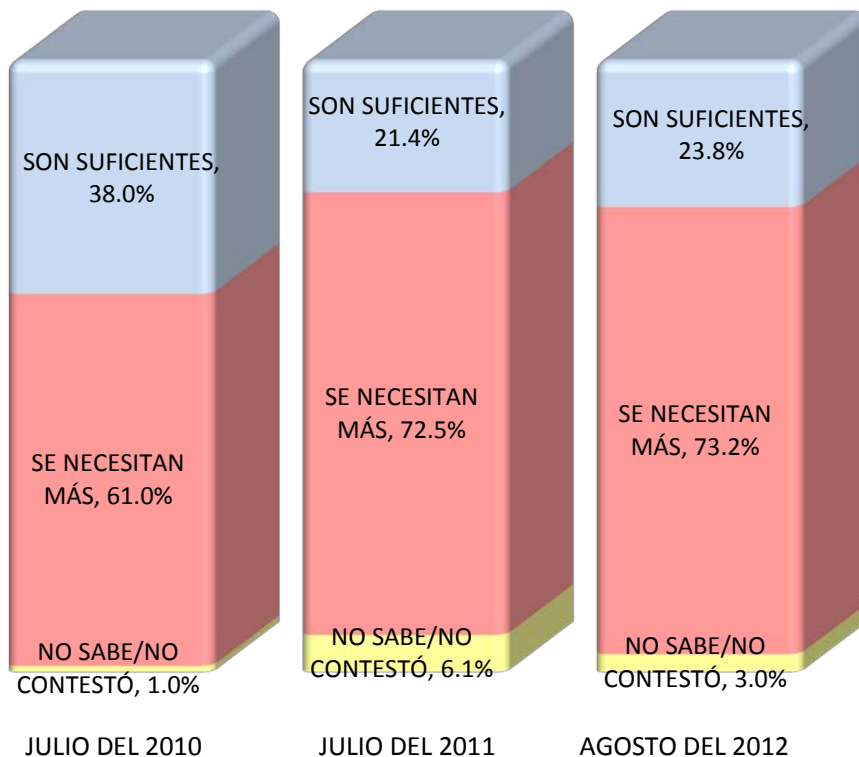


¿Cómo evalúa usted en términos generales a la Policía Estatal del Estado de Jalisco?

	JULIO DEL 2010	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
EXCELENTE	6%	1%	5%
BUENO	69%	52%	23%
REGULAR	0%	0%	45%
MALO	21%	37%	16%
PÉSIMO	4%	7%	9%
NO SABE	1%	3%	1%

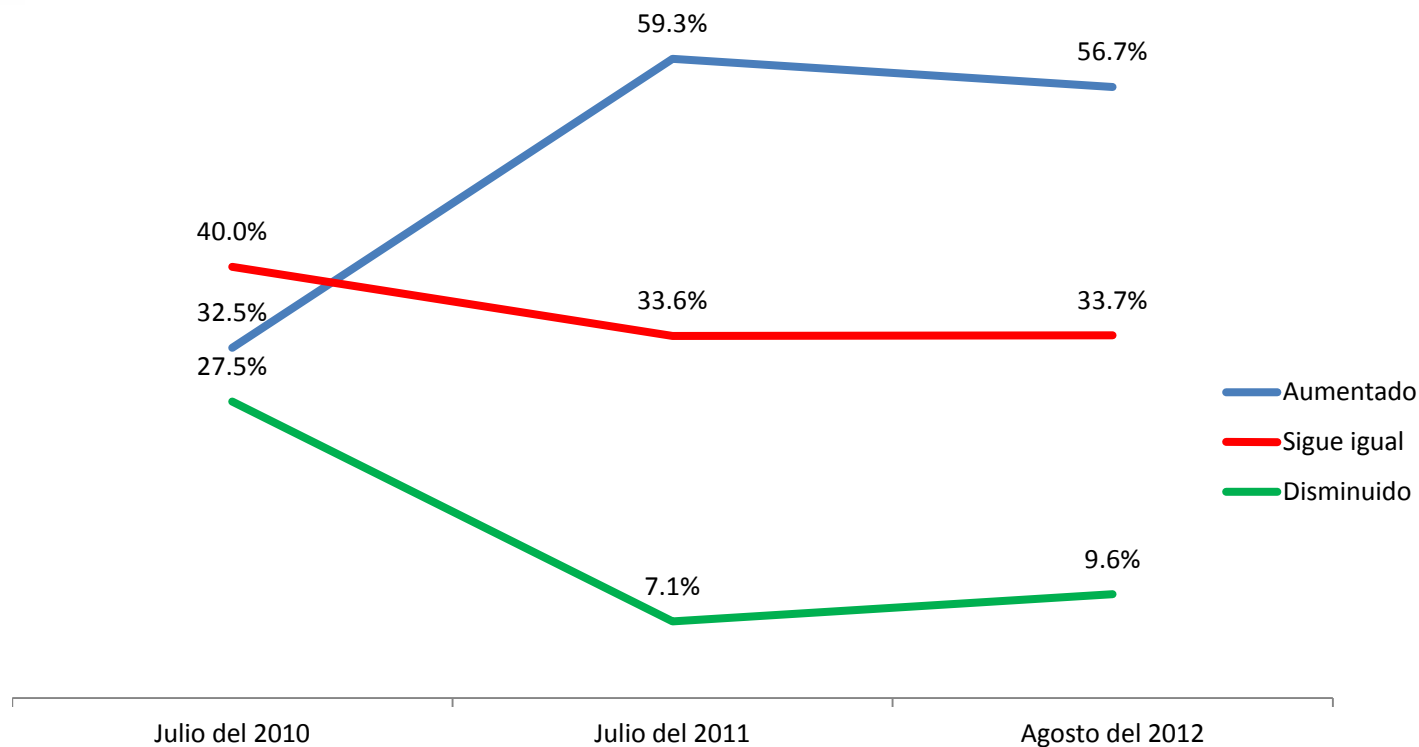


¿Cree usted que con la cantidad actual de policías estatales que hay son suficientes para el combate de la inseguridad?





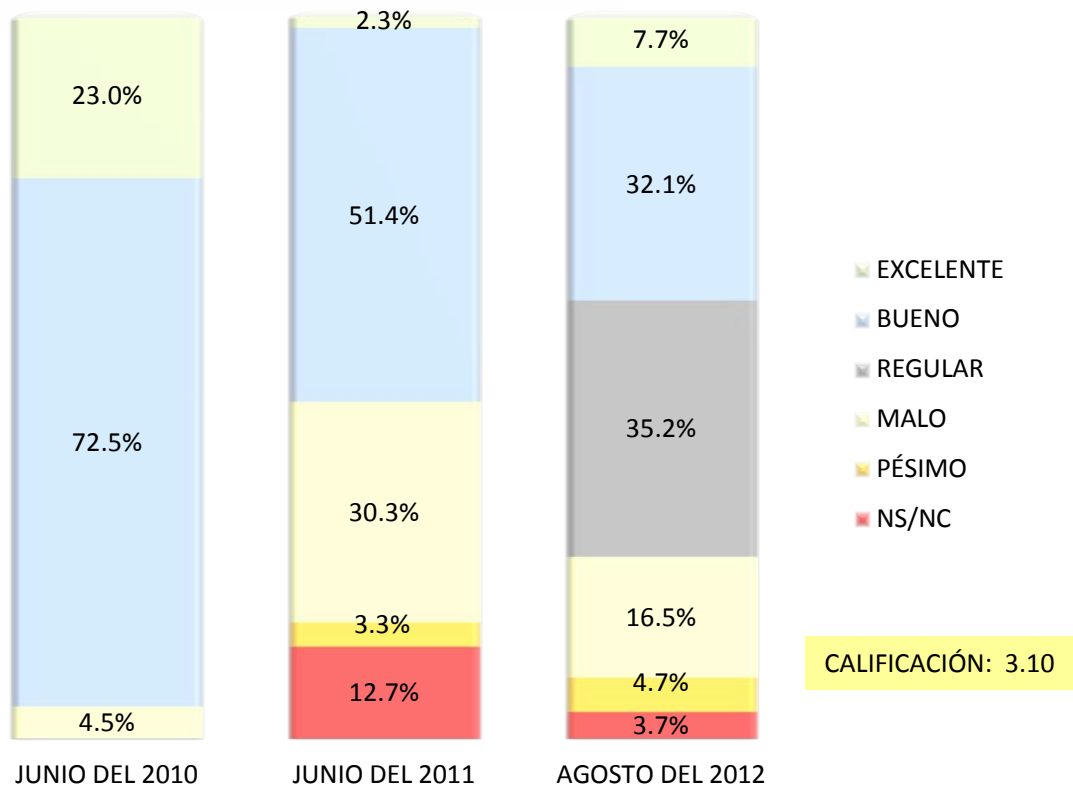
Comparado con el año pasado, ¿la delincuencia en el Estado ha...?





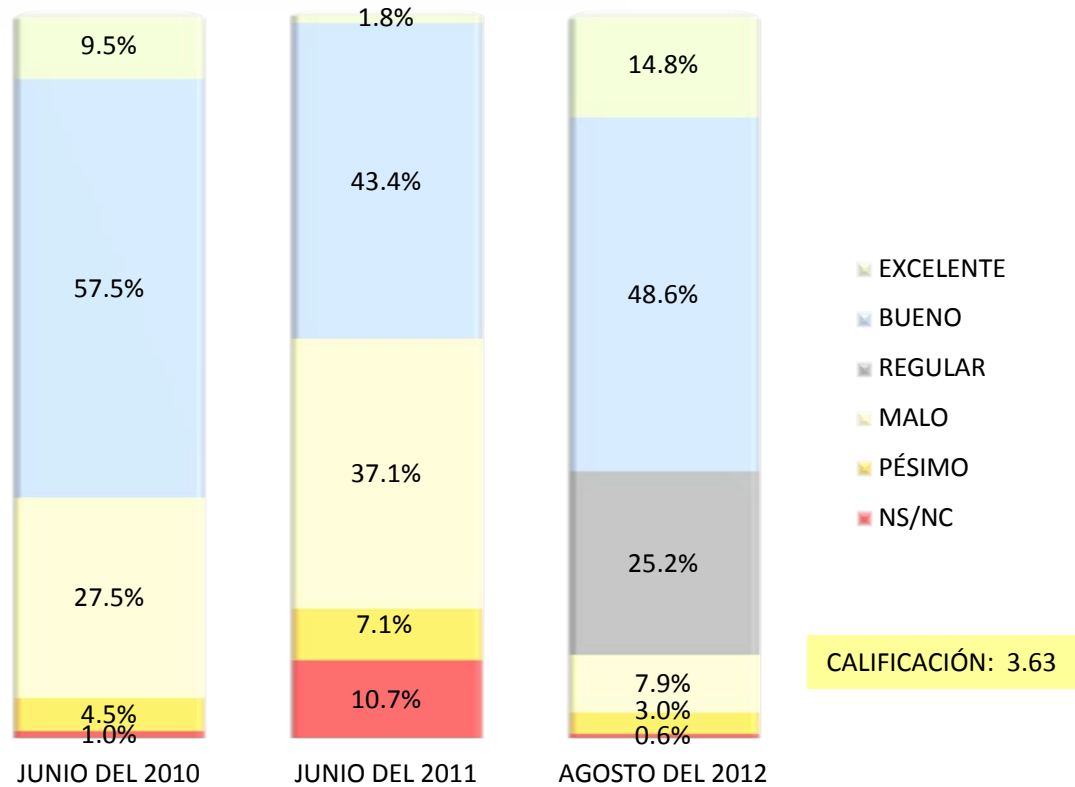
Con respecto a la Policía Estatal evalúe los siguientes aspectos:

a) *Armamento y equipo policial*



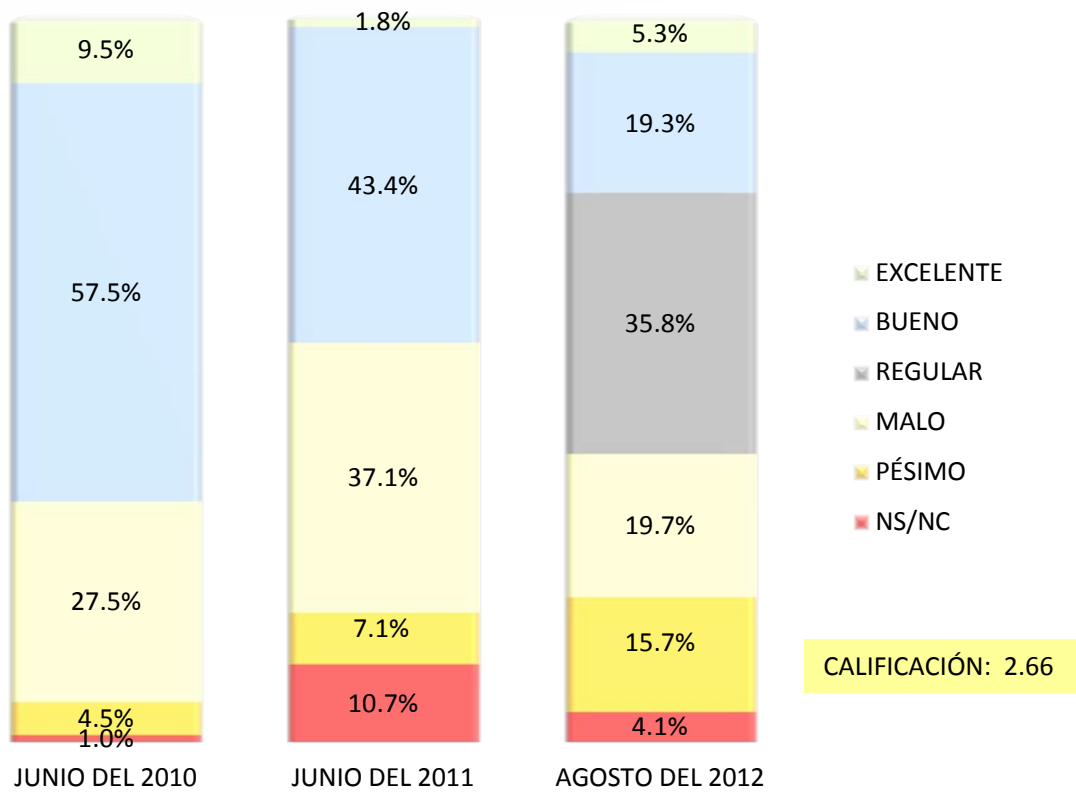


Con respecto a la Policía Estatal evalúe los siguientes aspectos:
b) *Estado de patrullas*





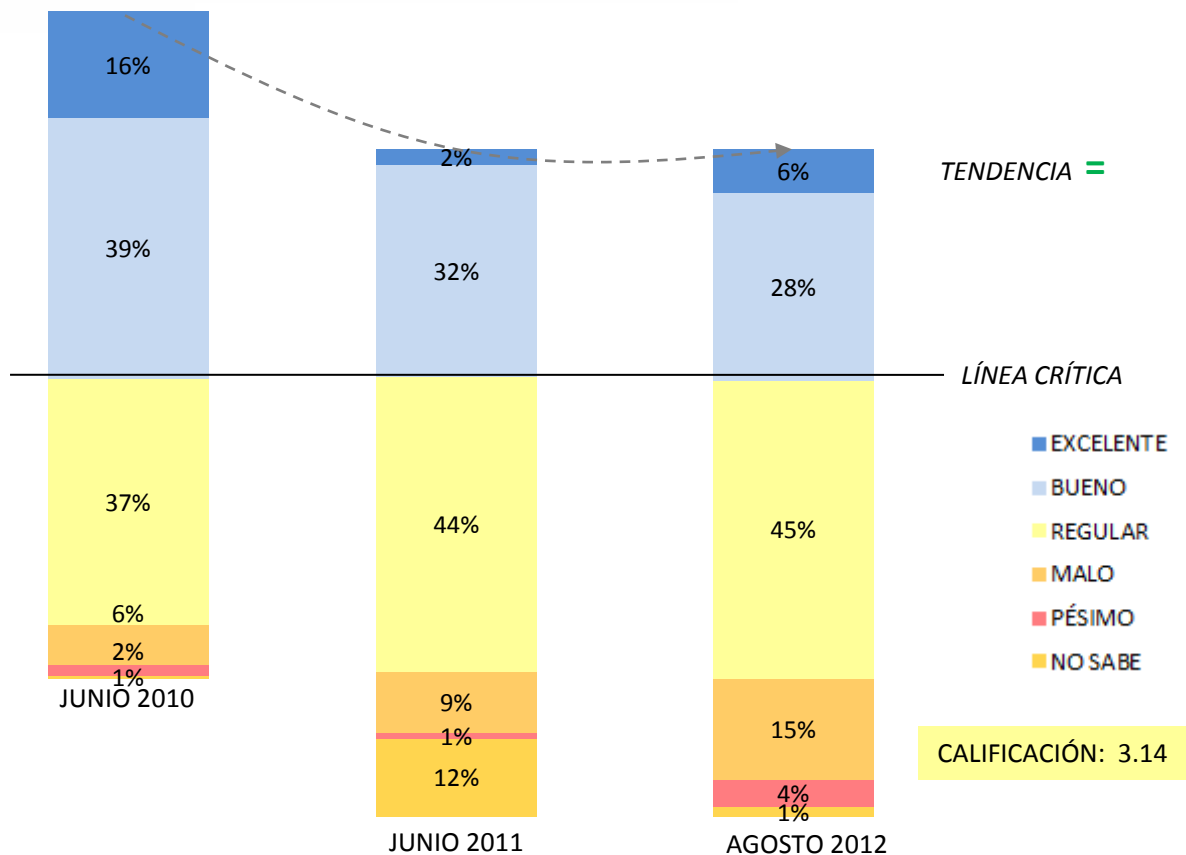
Con respecto a la Policía Estatal evalúe los siguientes aspectos:
c) *Capacitación y adiestramiento*





En escala de 1 a 5 donde 1 es la calificación más baja (pésimo) y 5 la más alta (Excelente)
¿Cómo califica usted a la Policía del Estado en cuanto a

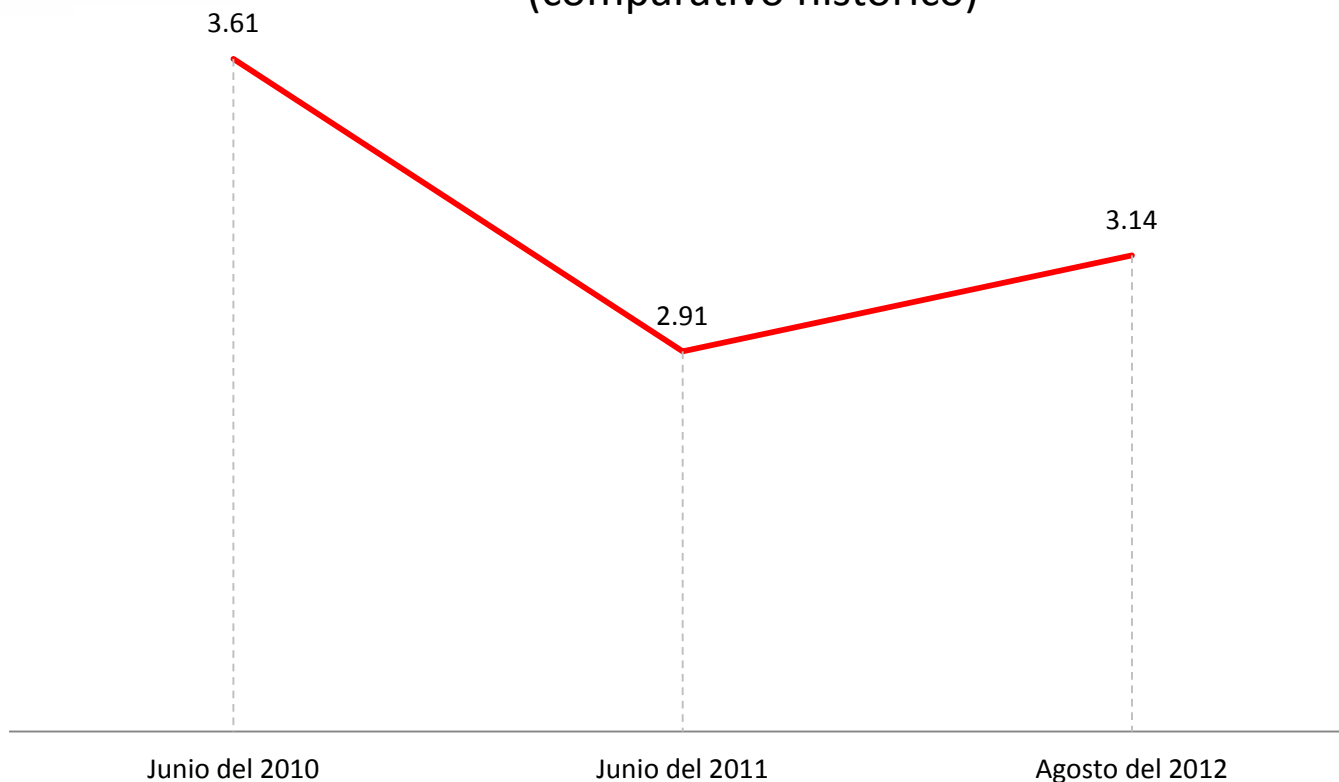
A) Equipamiento de la corporación?





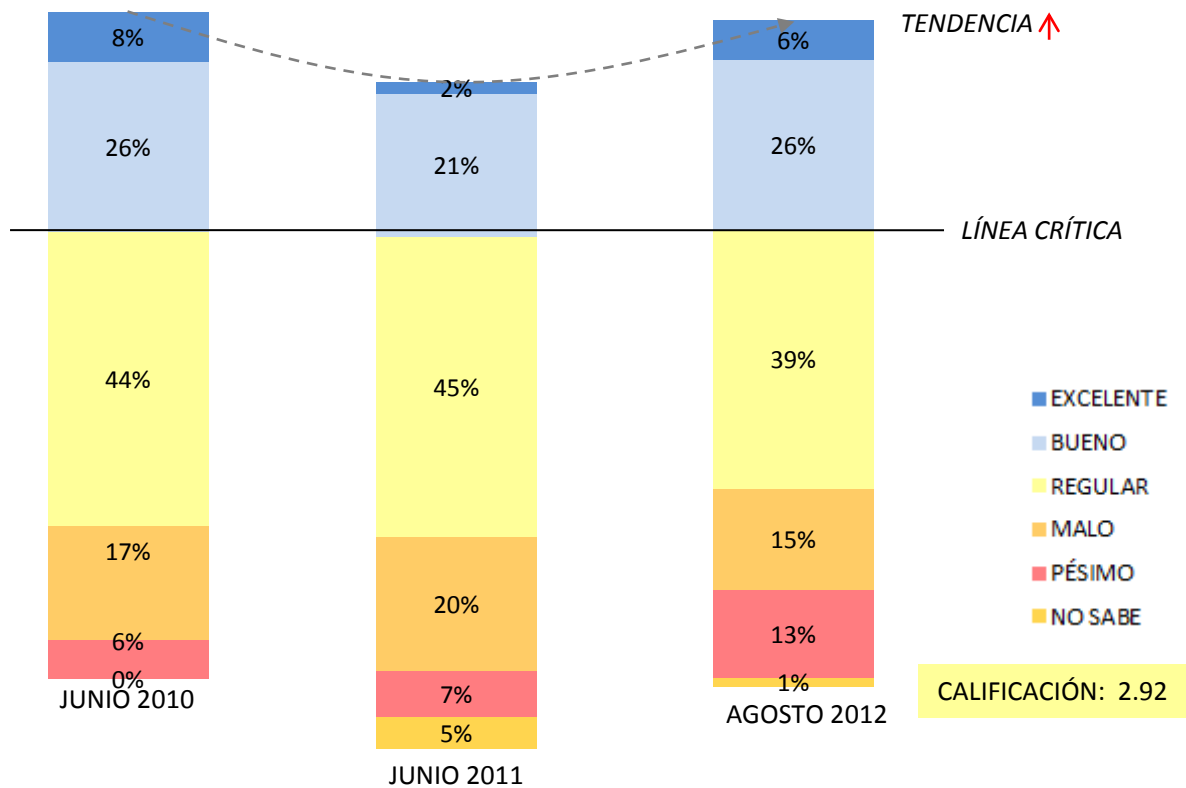
En escala de 1 a 5 donde 1 es la calificación más baja (pésimo) y 5 la más alta (Excelente)
¿Cómo califica usted a la Policía del Estado en cuanto a
A) Equipamiento de la corporación?

(comparativo histórico)





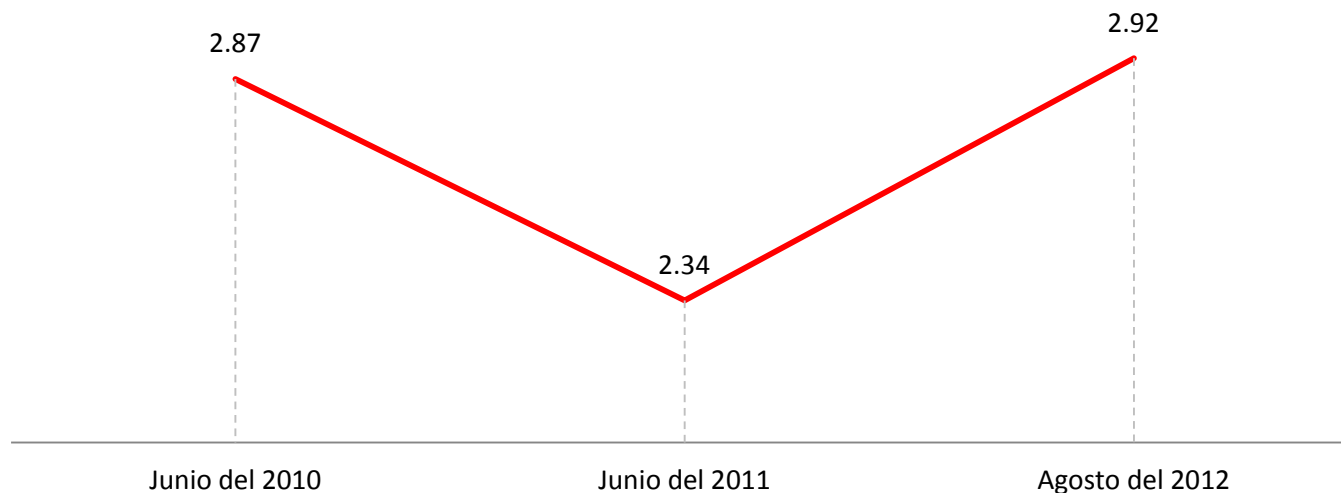
En escala de 1 a 5 donde 1 es la calificación más baja (pésimo) y 5 la más alta (Excelente)
¿Cómo califica usted a la Policía del Estado en cuanto a
B) Atención ciudadana?





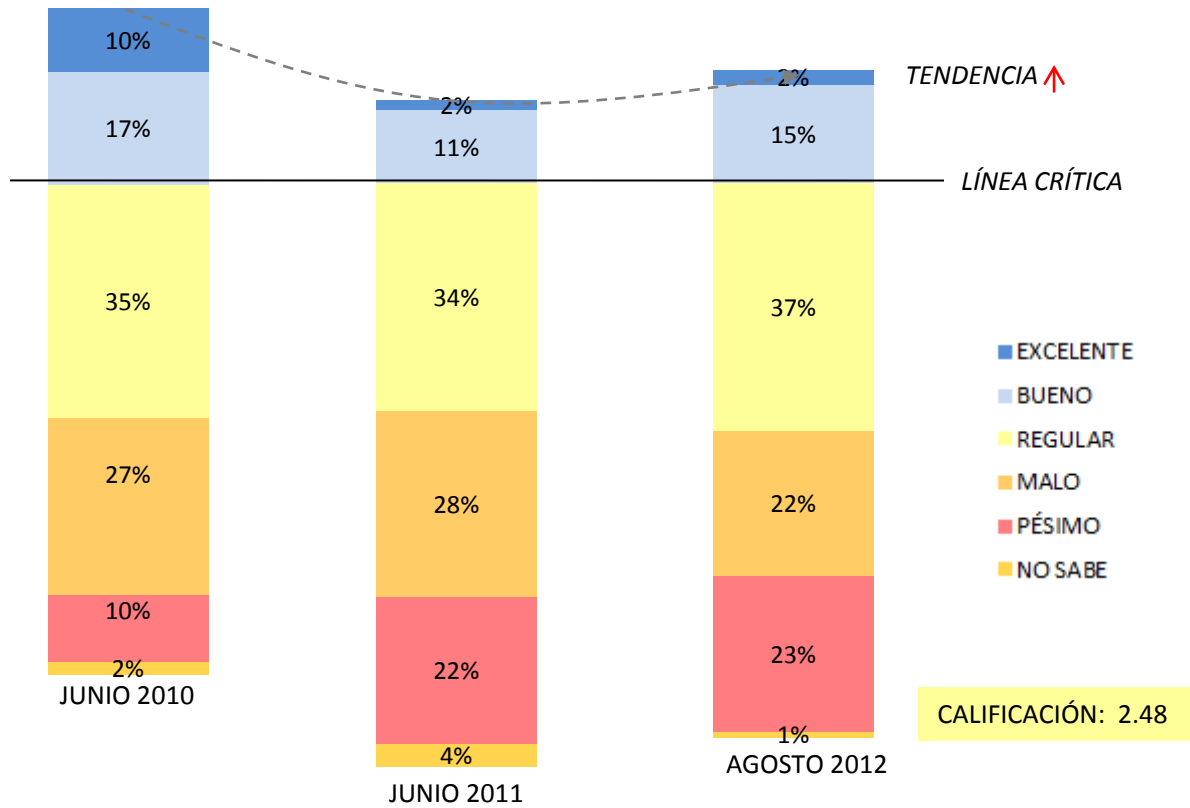
En escala 1 a 5 donde 1 es la calificación más baja (pésimo) y 5 la más alta (Excelente)
¿Cómo califica usted a la Policía del Estado en cuanto a
B) Atención ciudadana?

(comparativo histórico)





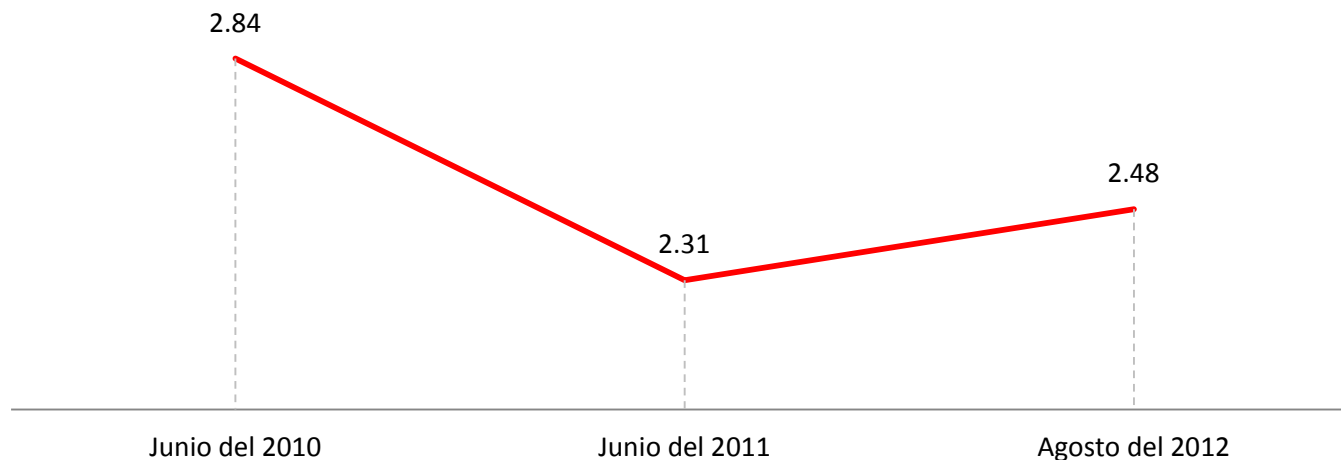
En escala de 1 a 5 donde 1 es la calificación más baja (pésimo) y 5 la más alta (Excelente)
 ¿Cómo califica usted a la Policía del Estado en cuanto a
 C) *Honestidad por parte de sus elementos?*





En escala de 1 a 5 donde 1 es la calificación más baja (pésimo) y 5 la más alta (Excelente)
¿Cómo califica usted a la Policía del Estado en cuanto a
C) Honestidad por parte de sus elementos?

(comparativo histórico)





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

Estado físico de las patrullas de la policía estatal, calif. 3.63

Imagen del servidor público, calif. 3.23

Equipamiento de la policía estatal, calif. 3.14

Elementos con oportunidad de mejora

Honestidad de los elementos de la policía estatal, calif. 2.48

Capacitación y adiestramiento de la policía estatal, calif. 2.66

Conocimiento de las personas que atienden calif. 2.80



5. Datos generales y sociodemográficos del entrevistado





Datos generales del entrevistado

GÉNERO DEL ENTREVISTADO



49.4%



50.6%

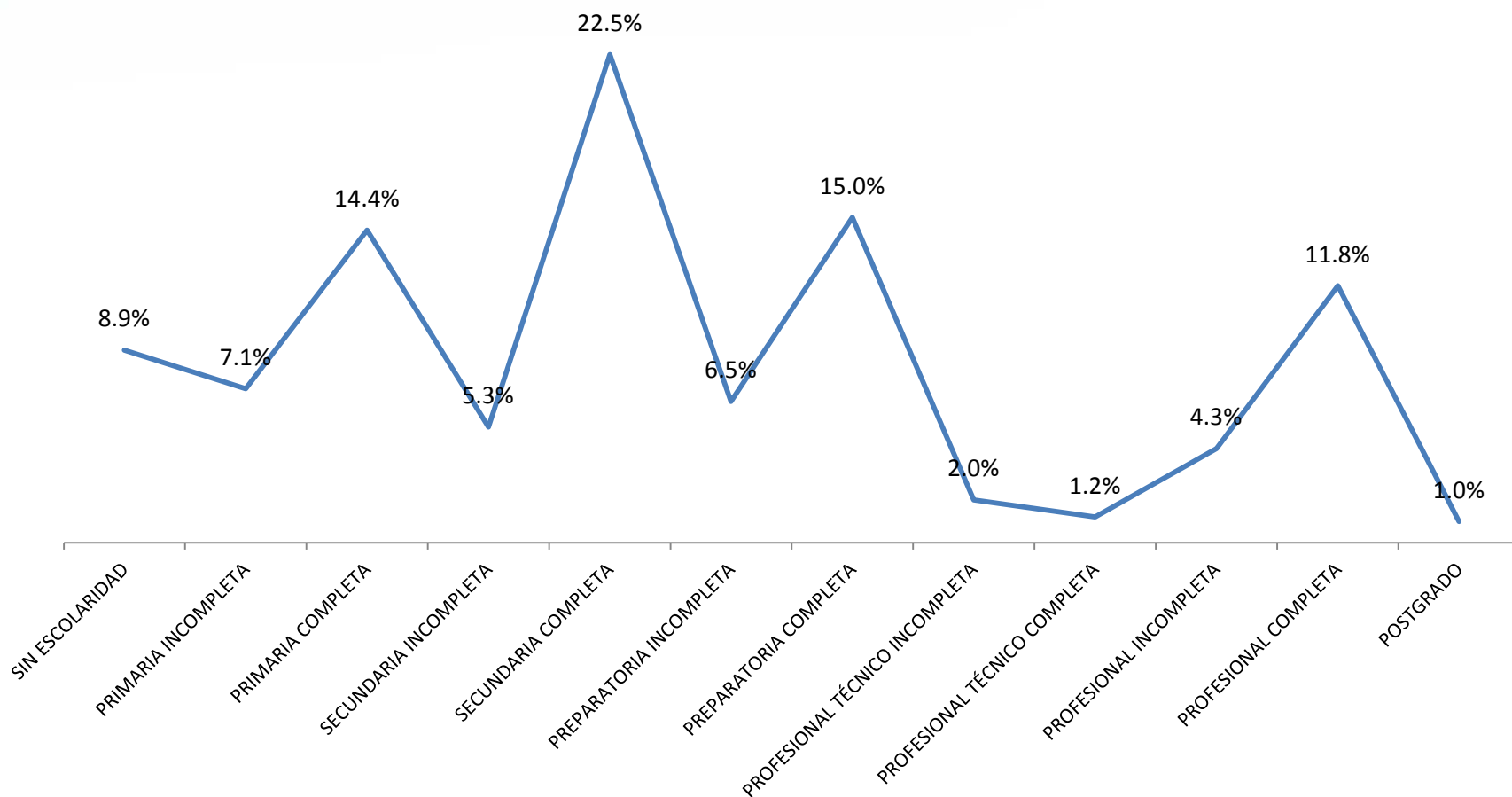
EDAD DEL ENTREVISTADO



18 A 25 AÑOS	25.2%
26 A 35 AÑOS	26.4%
36 A 45 AÑOS	18.7%
46 A 55 AÑOS	13.8%
56 O MÁS AÑOS	15.9%



Escolaridad del entrevistado





Ingresos

INGRESOS MENSUALES

NS/NC	31.30%
0 A 1 SALARIOS MÍNIMOS (\$0 A \$1644)	20.67%
1 A 3 SALARIOS MÍNIMOS (1644 A \$4932)	32.09%
3 A 5 SALARIOS MÍNIMOS (\$4932 A \$8220)	11.81%
5 A 7 SALARIOS MÍNIMOS (\$8220 A \$11508)	2.17%
7 A 10 SALARIOS MÍNIMOS (\$11508 A \$16440)	1.77%
MÁS DE \$16440	0.20%

FUENTE DE INGRESOS

TRABAJA POR SU CUENTA	33.66%
EMPLEADO DE EMPRESA PRIVADA	23.43%
HOGAR	13.58%
ESTUDIANTE	11.02%
DESEMPLEADO	7.87%
TRABAJADOR DE CAMPO	4.13%
JUBILADO/ PENSIONADO / INCAPACITADO	3.15%
EMPLEADO DE GOBIERNO	1.77%
OTRO	1.38%



6. Conclusiones y hallazgos de la evaluación a la Secretaría de Seguridad Pública Prevención y Readaptación Social





Conclusiones y Hallazgos

Conclusión 1.- Calificación global de la Secretaría de la Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social

Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios

En cuanto a la calificación global de la Secretaría de Seguridad Pública, se obtuvo una calificación de 2.67, la cuál es más baja que las registradas en el 2009, 2010 y 2011 en donde se obtuvo 3.06, 3.36 y 2.76 respectivamente. El descenso de 0.09 marca una tendencia a la baja ya que es el tercer periodo consecutivo que la calificación global sufre algún decremento. Lo anterior nos refleja una baja percepción ciudadana sobre el desempeño de esta dependencia.

Conclusión 2.- Calificación del nivel de satisfacción respecto a la atención recibida por parte de la Secretaría de la Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social

Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios

La calificación del nivel de satisfacción respecto a la atención recibida fue de 2.83, cifra menor a la observada en el 2011 en donde se obtuvo un 2.98. Es pertinente señalar que por segundo periodo consecutivo se registra una caída en este indicador ya que en el 2010 se obtuvo un 3.38. Lo anterior indica una baja percepción de la ciudadanía en cuanto al desempeño global y atención que proporciona la Secretaría.



Conclusiones y Hallazgos

Conclusión 3.- Confianza en la Policía Estatal

Tema.- 4.2 Evaluación de la Dependencia, Subtema 4.2.2 Evaluación de la Policía Estatal

Respecto a la policía estatal, los resultados de la encuesta muestran un incremento del 12% en la percepción de las personas que confían mucho en la policía estatal, en 2011 sólo el 8% confiaba en los elementos de seguridad, para 2012 se observa que el 20% de los encuestados dicen confiar mucho en la policía estatal. Lo anterior refleja una mejoría en la percepción ciudadana respecto a este servicio.

Conclusión 4.- Percepción de suficiencia de policías estatales

Tema.- 4.2 Evaluación de la Dependencia, Subtema 4.2.2 Evaluación de la Policía Estatal

La percepción sobre la suficiencia de policías estatales fue de 73.2, es decir; tres de cada cuatro usuarios entrevistados consideran que se necesitan más elementos de seguridad. La proporción resultante se mantiene en los mismos niveles que los registrados en el 2011.



Conclusiones y Hallazgos

Conclusión 5.- Calificaciones sobre la honestidad de la policía estatal

Tema 4.2 Evaluación de la Dependencia, Subtema 4.22 Evaluación de la Policía Estatal

Los resultados de la encuesta muestran una calificación de 2.48, que representa una ligera mejoría respecto a la anterior evaluación donde se obtuvo una calificación de 2.31.

Es pertinente señalar que aún cuando la calificación en el 2012 aumentó en 0.18 decimas, los porcentajes muestran que solo el 17% de los entrevistados califican como buena o excelente la honestidad de los elementos de la policía estatal. Esta percepción de poca honestidad es un foco rojo que requiere un mayor estudio para su reposicionamiento.

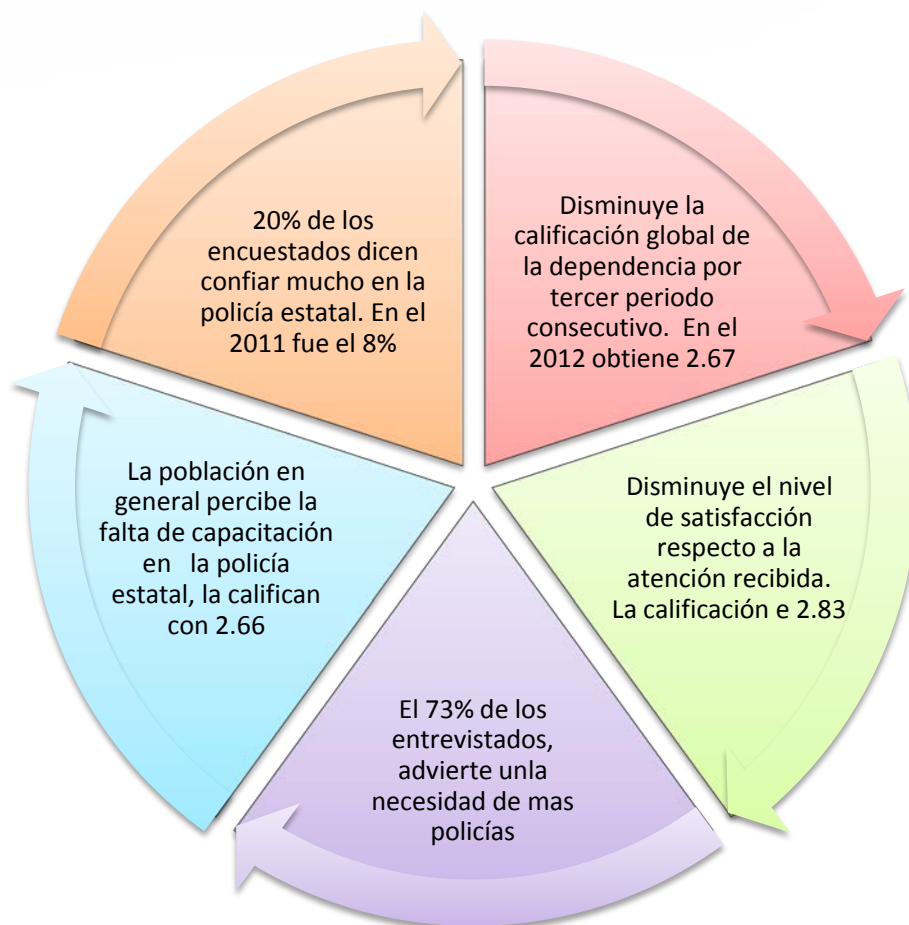
Conclusión 6.- Mejores y peores servicios evaluados

Temas varios

De acuerdo a los resultados de la encuesta, los servicios mejor evaluados fueron: el estado físico de las patrullas de la policía estatal con 3.63, la amabilidad del servidor público de la Secretaría con 3.23 y el equipamiento de la policía estatal con 3.14. En contraparte, los servicios con oportunidad de mejora fueron la honestidad de los policías estatales con 2.48, la capacitación y adiestramiento de los elementos de seguridad pública estatal con 2.66 y el conocimiento de las personas que atienden con 2.80.



Resumen de Hallazgos





Mención especial

Uno de los indicadores más interesantes que resultaron de la encuesta, fue que se empieza a registrar una ligera mejoría en la percepción de que la delincuencia ha disminuido en los últimos 12 meses. En el 2012, el porcentaje de personas que mencionaron que había disminuido la delincuencia fue del 9.6% mientras que en el 2011 esta proporción había sido de solo el 7.1%.

Este hallazgo debe ser analizado y aprovechado por la Secretaría de Seguridad Pública Prevención y Readaptación Social para poder desarrollar estrategias efectivas de comunicación con su ciudadanía.

¿Considera usted que la delincuencia en el último año ha...?

