



Estudio sobre la Satisfacción de Usuarios
Secretaría de Vialidad y Transporte
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 de Vialidad y Transporte	12
4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios	13
4.2 Evaluación a la dependencia	22
4.2.1 Evaluación general	23
4.2.2 Evaluación servicio de emisión de licencias de conducir	37
4.2.3 Evaluación servicio de conciliación de accidentes	42
4.2.4 Evaluación servicio ventanilla única multitrámite	47
4.3 Análisis General de Resultados	52
5. Datos generales y sociodemográficos	54
6. Conclusiones y hallazgos	58



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 Vialidad y Transporte, 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 Vialidad y Transporte, 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 Vialidad y Transporte 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 Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Licencias de Conducir Domicilio: Av. Alcalde# 1351, Col. Jardines Alcalde, Gdl. Conciliación de Accidentes Domicilio: Av. Alcalde# 1351, Col. Jardines Alcalde, Gdl. Ventanilla Única Multitrámite Domicilio: Av. Alcalde# 1351, Col. Jardines Alcalde, Gdl.
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	411 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 +/- 4.83%



Ficha técnica

DEPENDENCIA	SERVICIO EVALUADO	TAMAÑO DE LA MUESTRA	PUNTO DE AFLUENCIA
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



¿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 Vialidad y Transporte



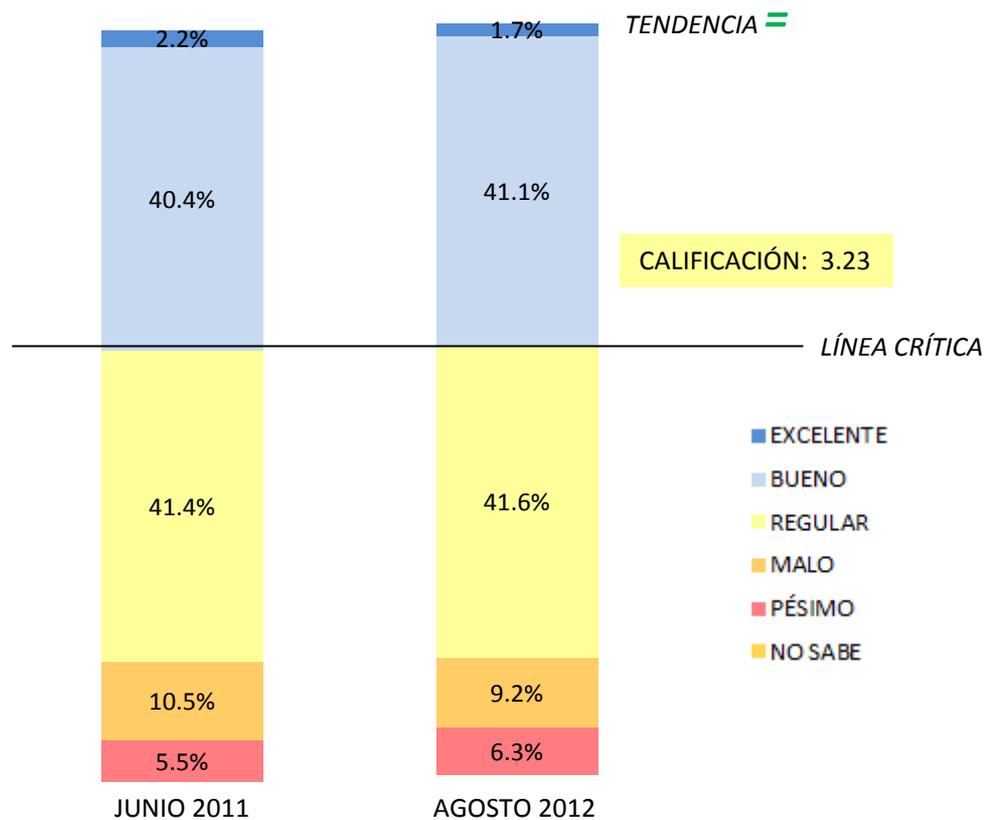


4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios





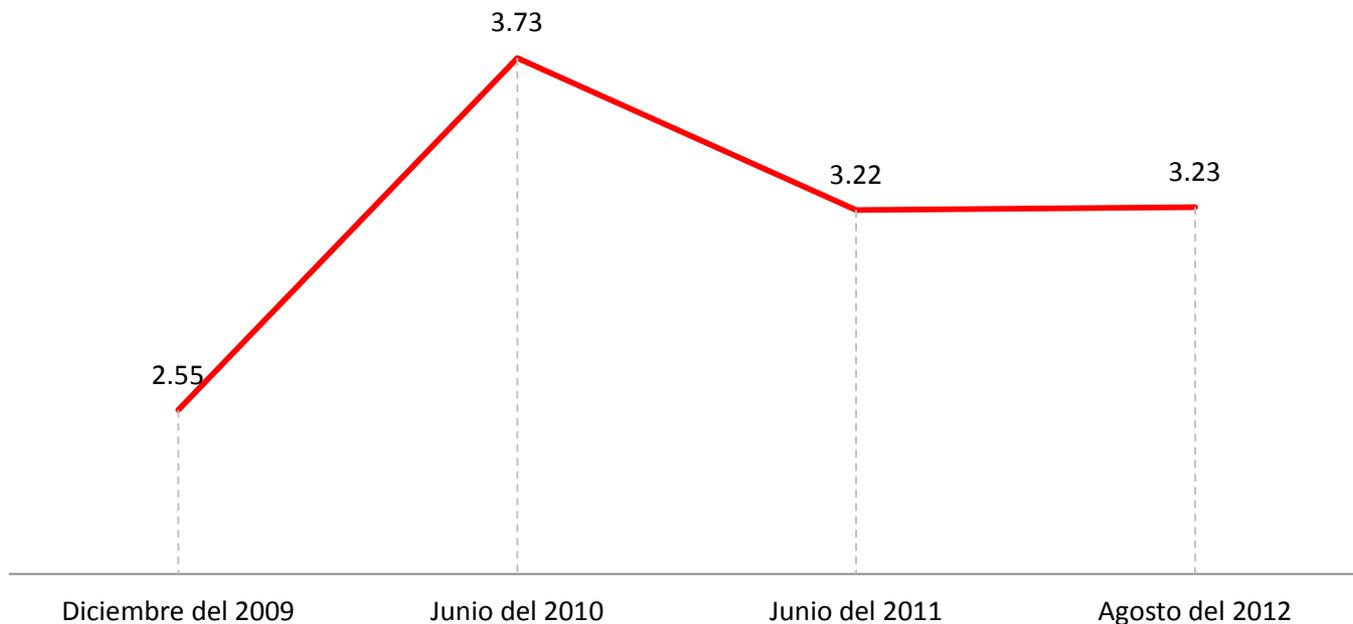
A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco?





A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco?

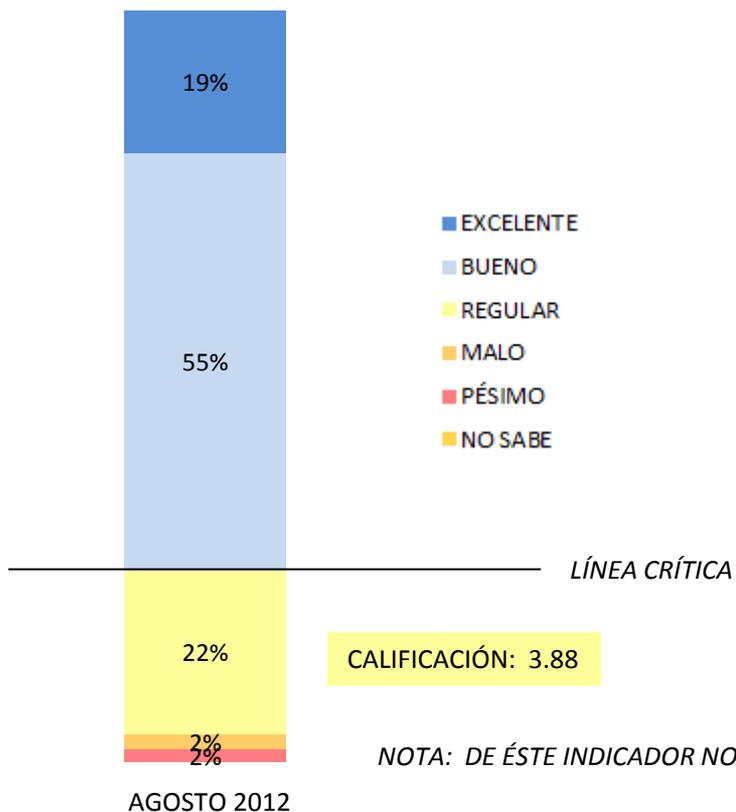
(comparativo histórico)





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

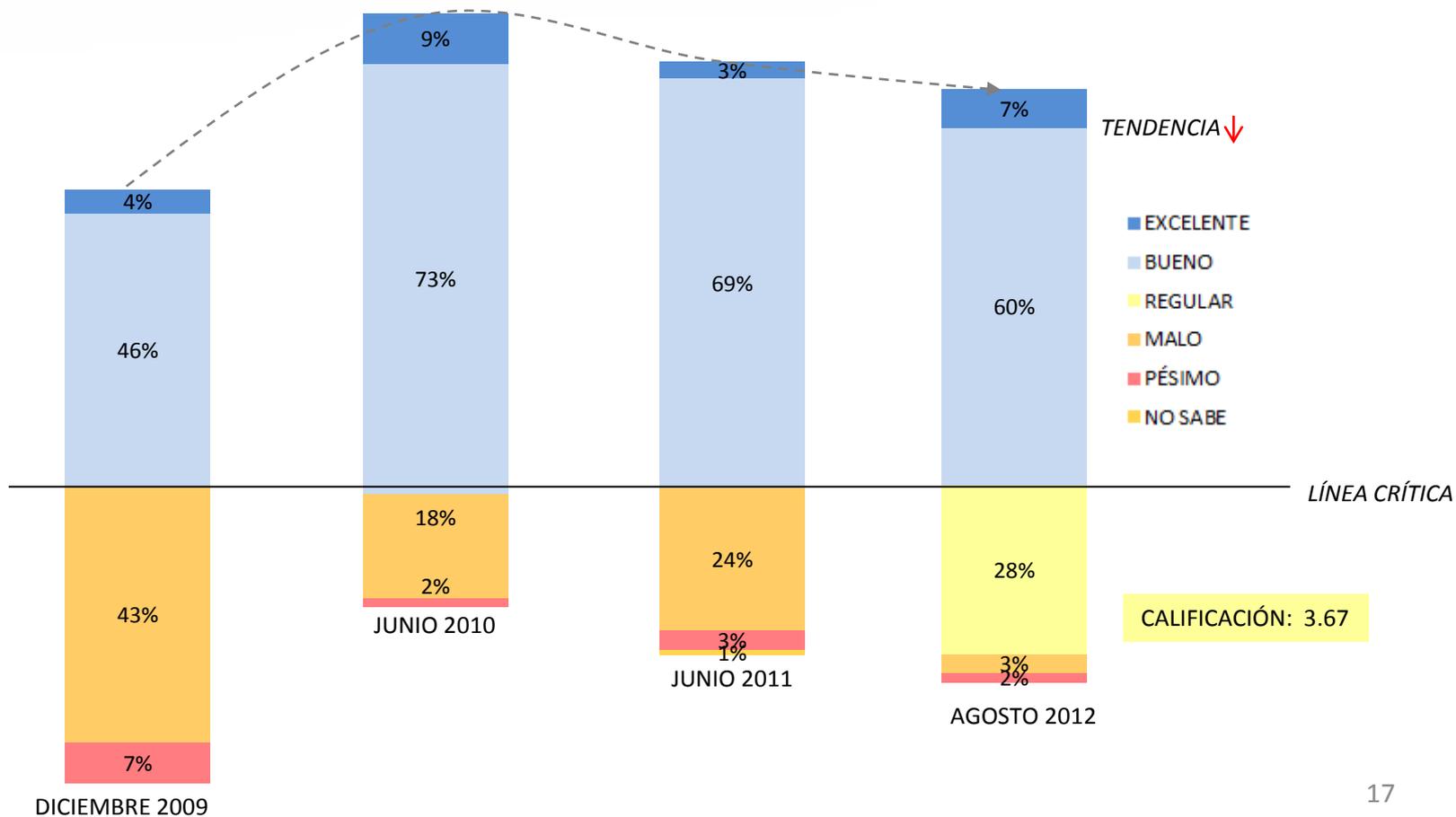
A) *La imagen del servidor público*





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

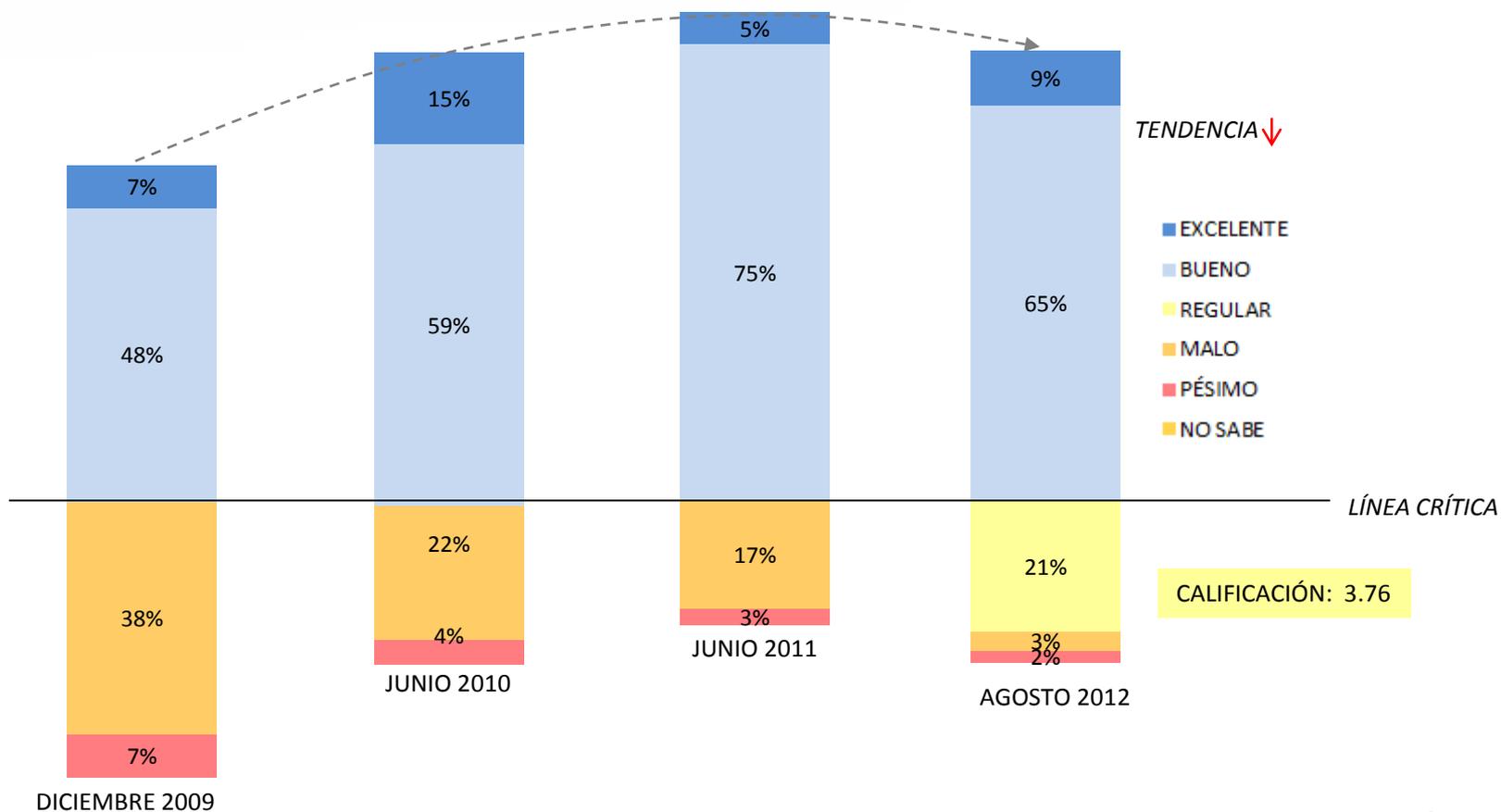
B) Calidad de los servicios y programas





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

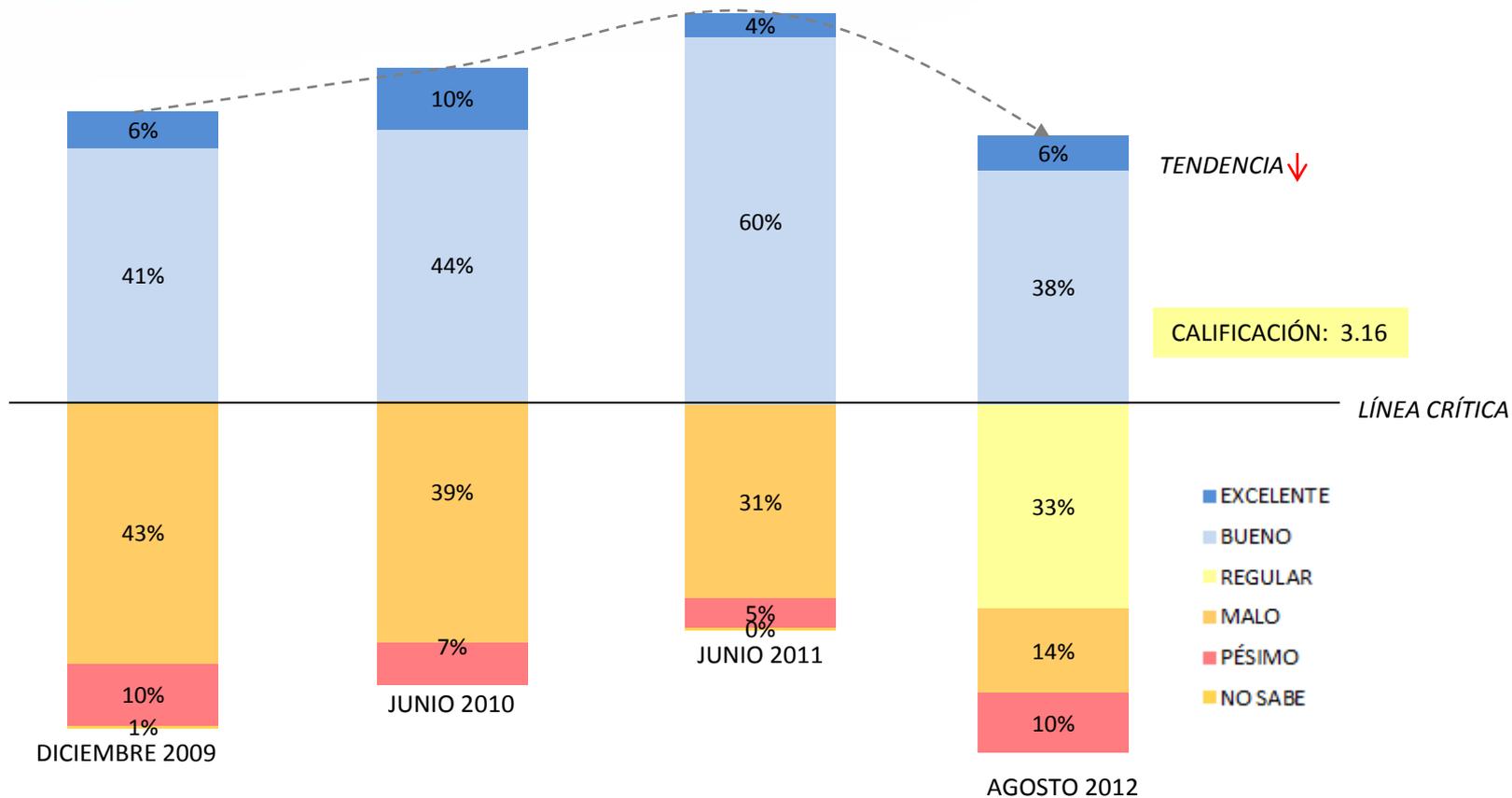
C) Amabilidad y trato del personal





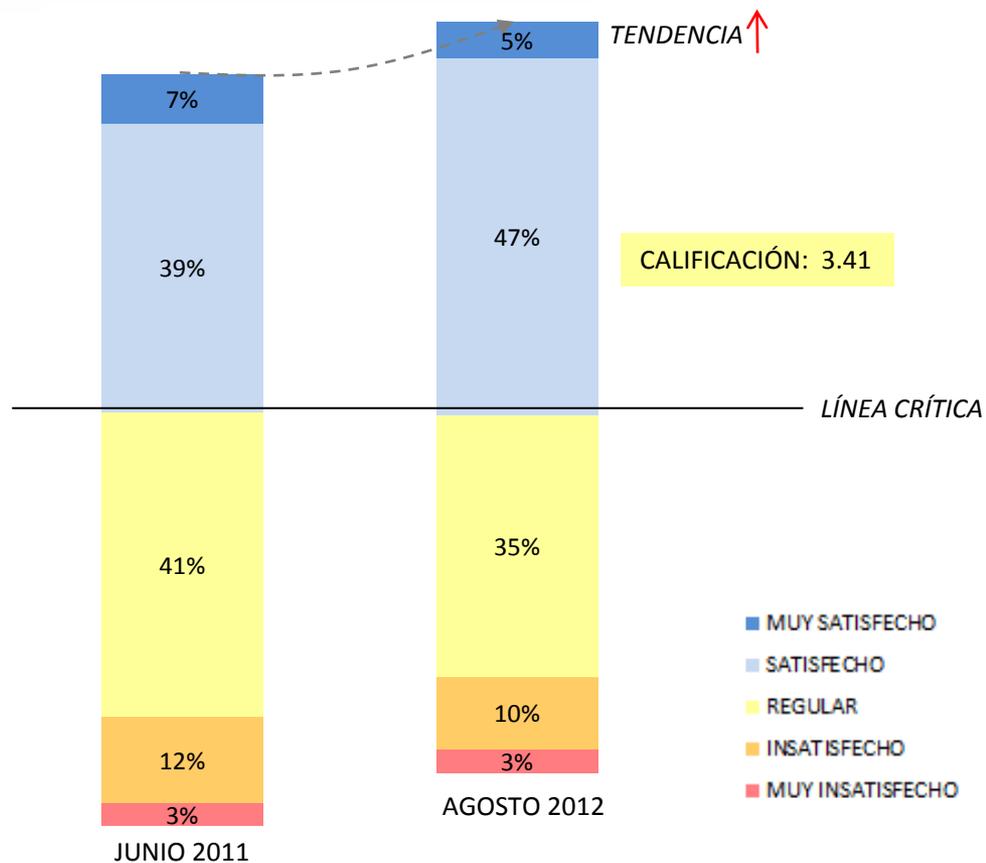
¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

D) Rapidez en atención a usuarios





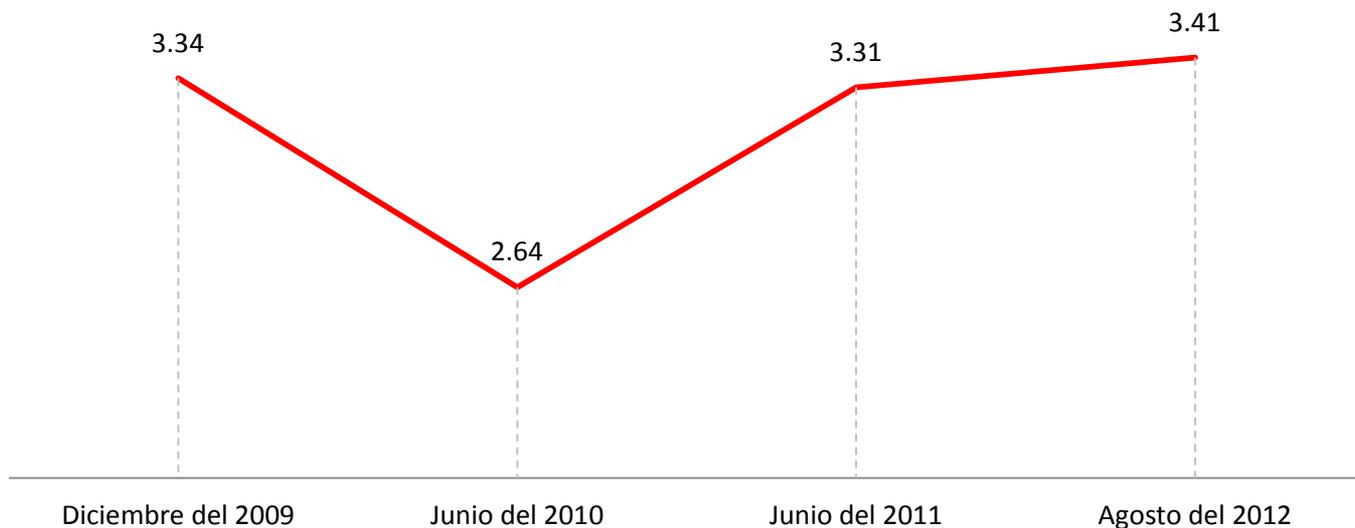
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco?





¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco?

(comparativo histórico)





4.2 Evaluación a la dependencia

4.2.1 Evaluación general

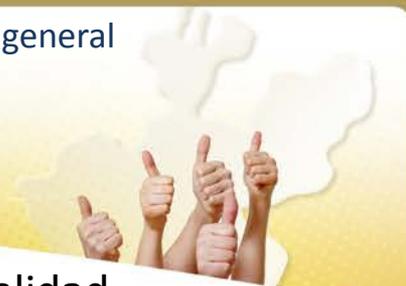
4.2.2 Evaluación Servicio de emisión de licencias de conducir

4.2.3 Evaluación Servicio de conciliación de accidentes

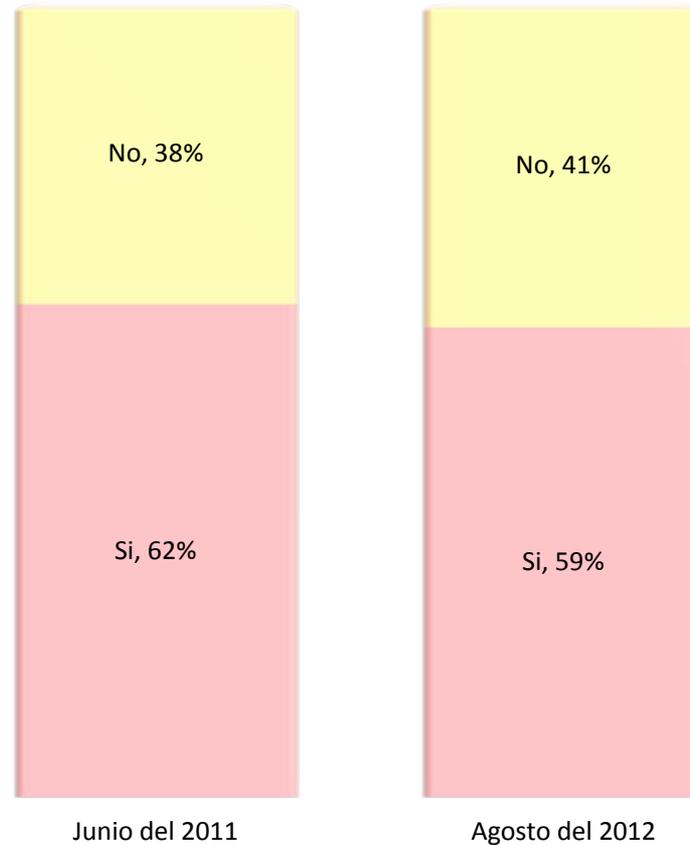
4.2.4 Evaluación Servicio ventanilla única multitrámite



4.2.1 Evaluación general



¿Usted ha utilizado con anterioridad algún servicio de la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco?





¿Considera que la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco ha...?



	JUNIO DEL 2011	AGOSTO DEL 2012
MEJORADO	40%	43%
SIGUE IGUAL	55%	49%
EMPEORADO	5%	8%

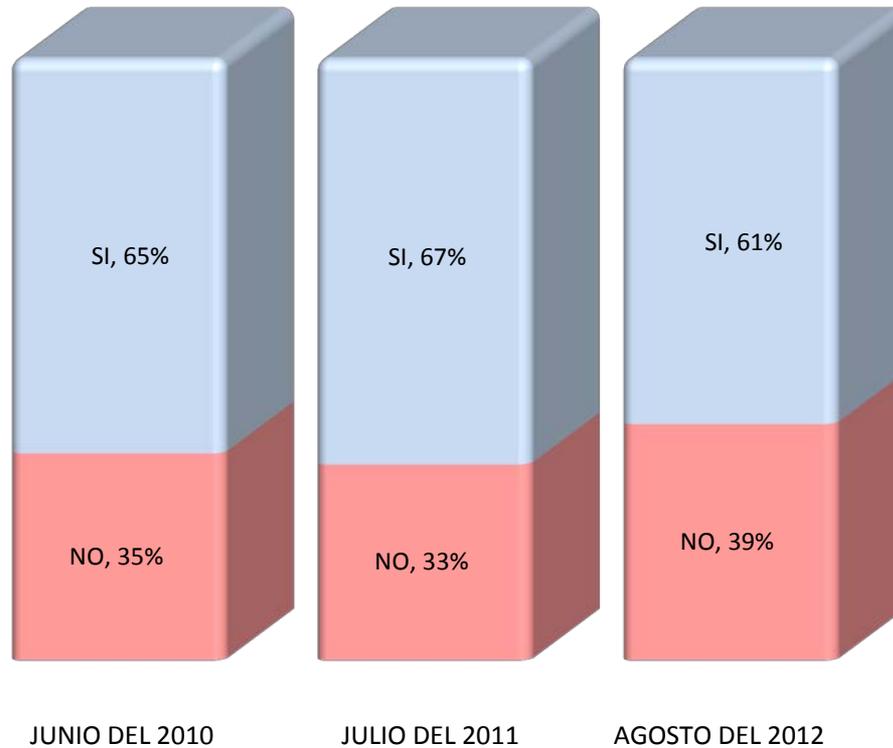


¿Considera usted, que las sanciones o multas que impone la Secretaría de Vialidad y Transporte, sirven para infringir menos la ley?



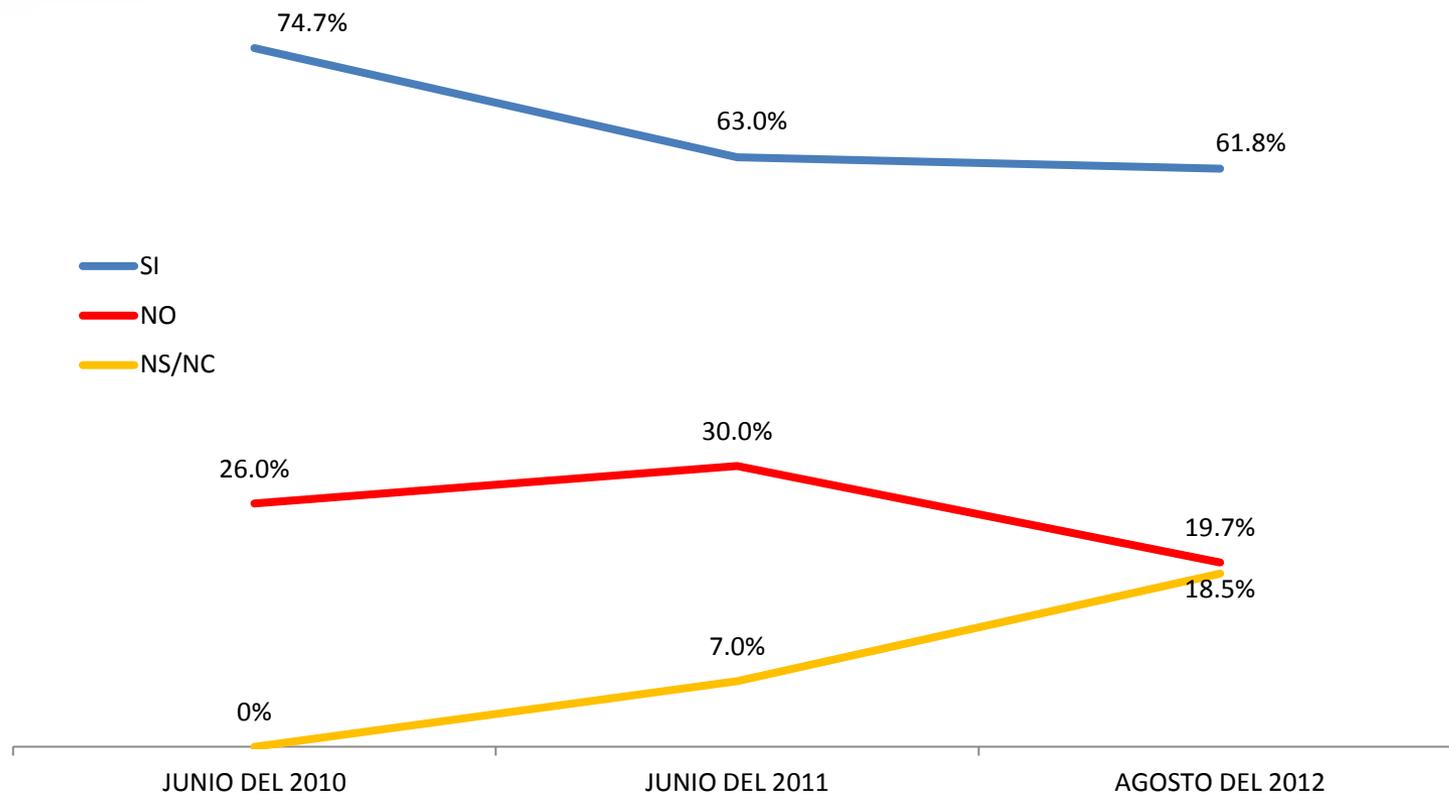


¿Usted ha sido infraccionado por cometer una falta a la Ley y Reglamento de Tránsito?



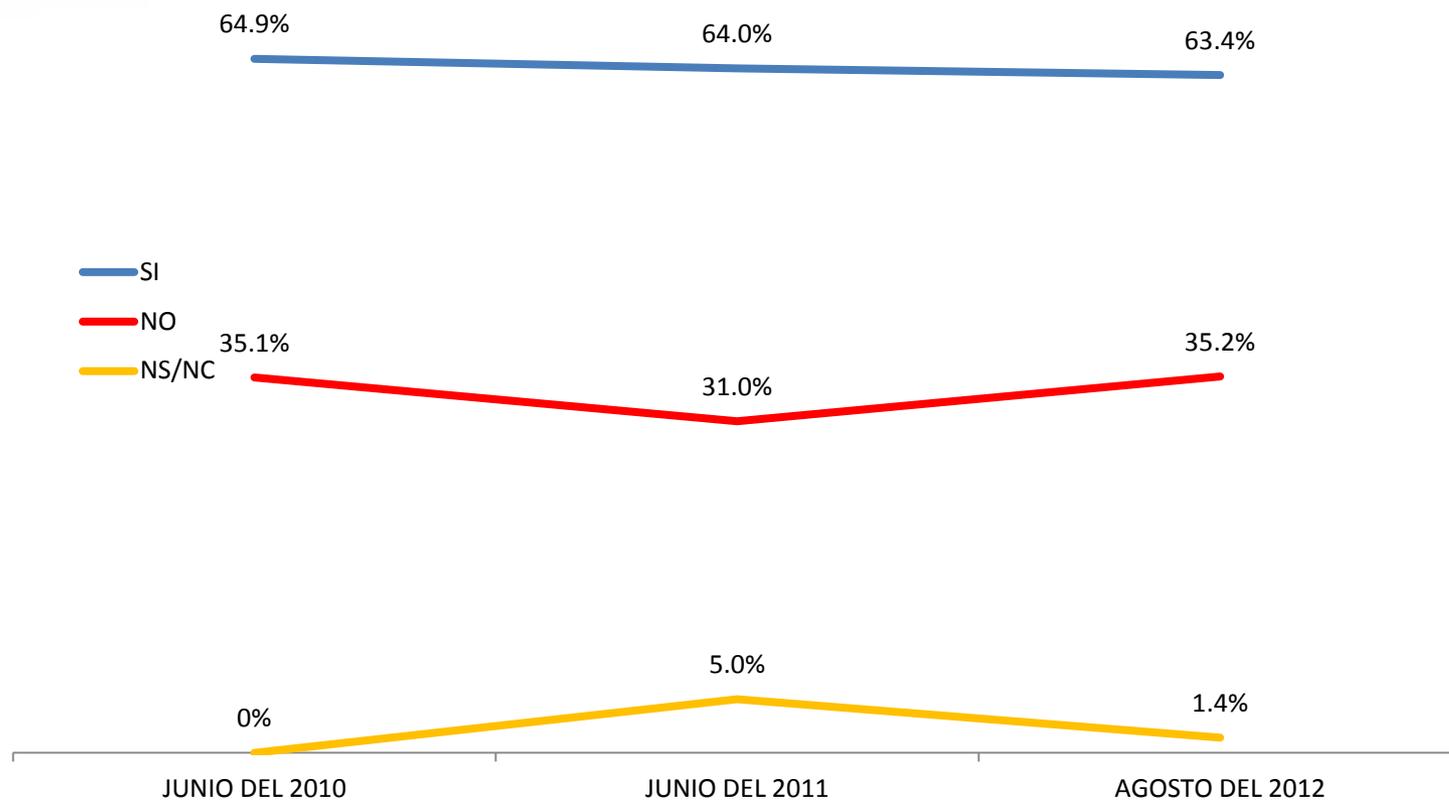


En la ocasión que lo infraccionaron, el Policía Vial, ¿fue amable con usted?



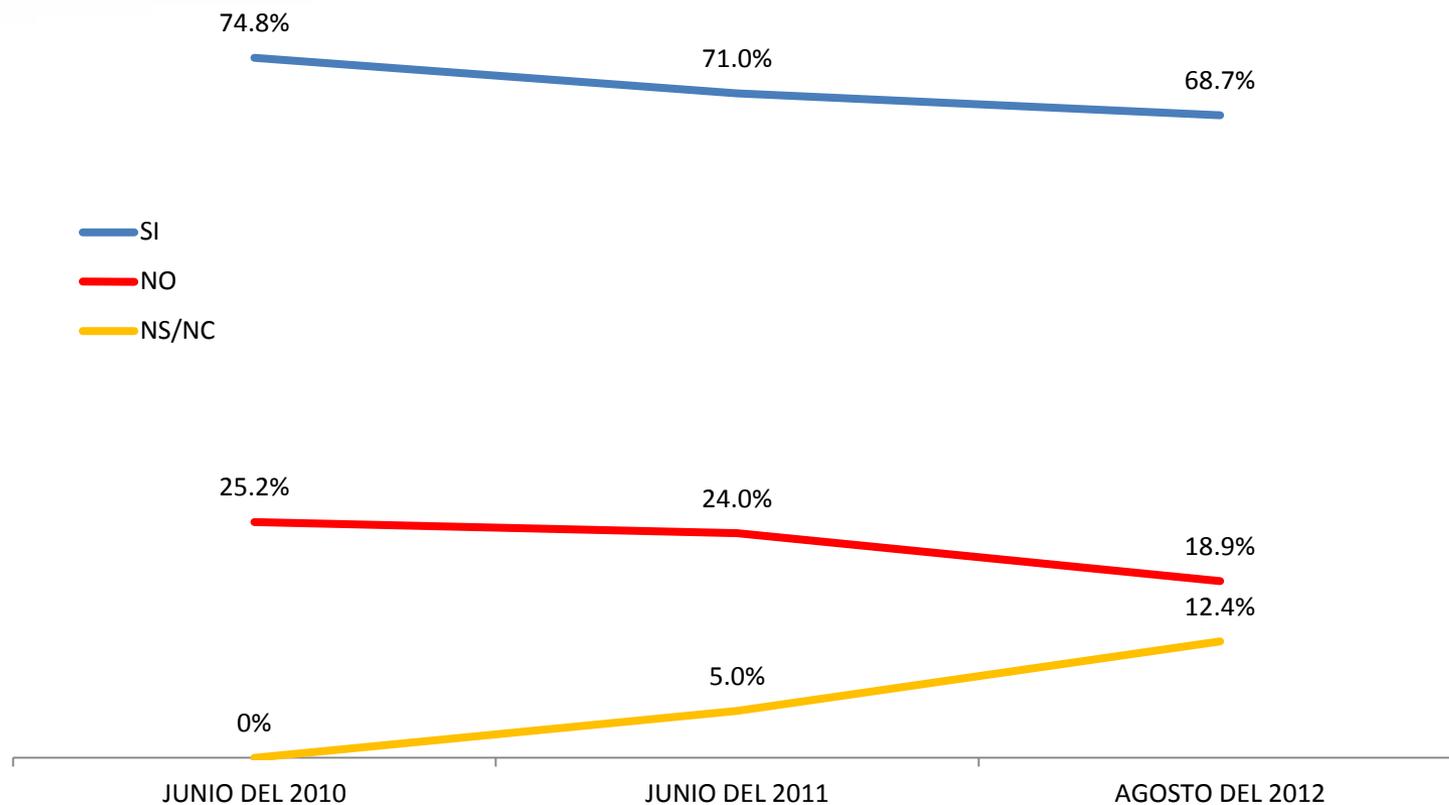


En la ocasión que lo infraccionaron, el Policía Vial, ¿fue justo en su actuar?



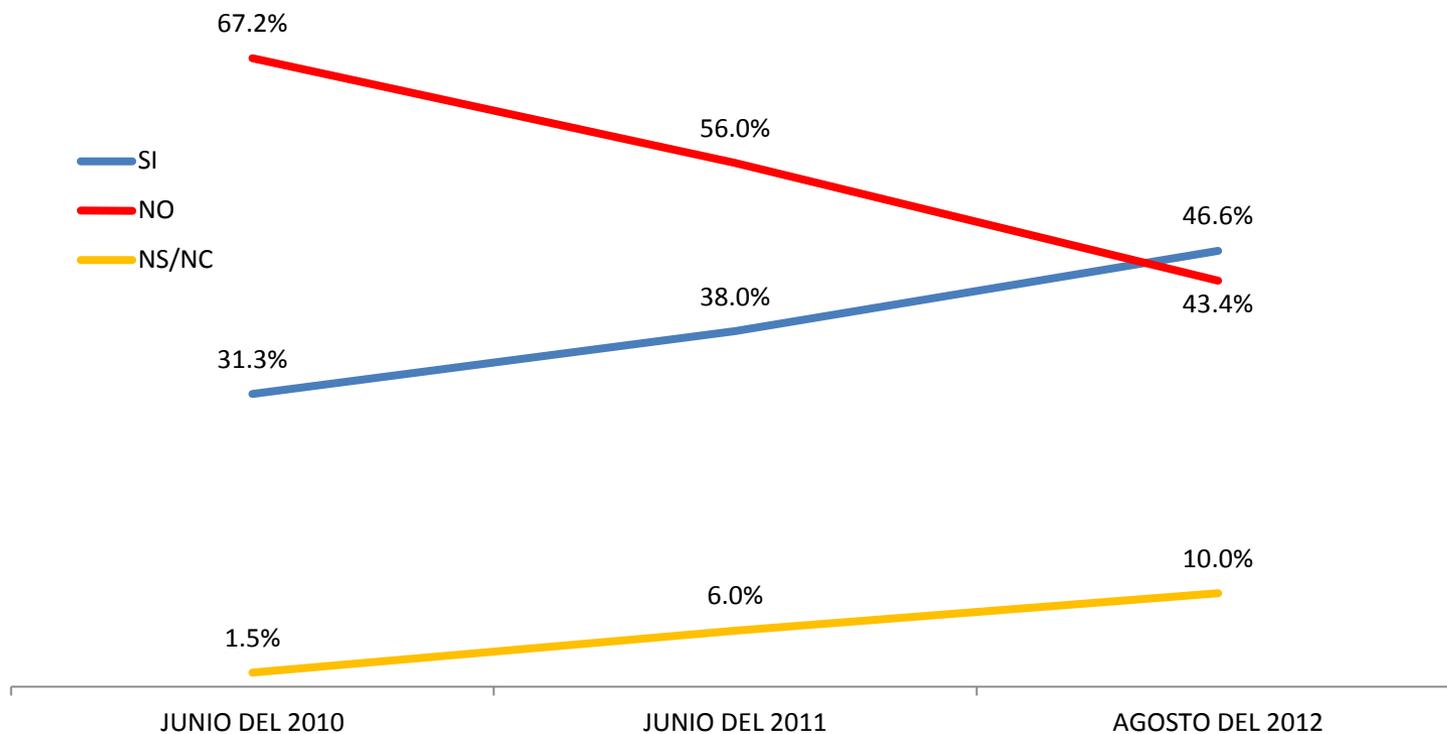


En la ocasión que lo infraccionaron, el Policía Vial, ¿le explicó la infracción o falta que acababa de cometer?



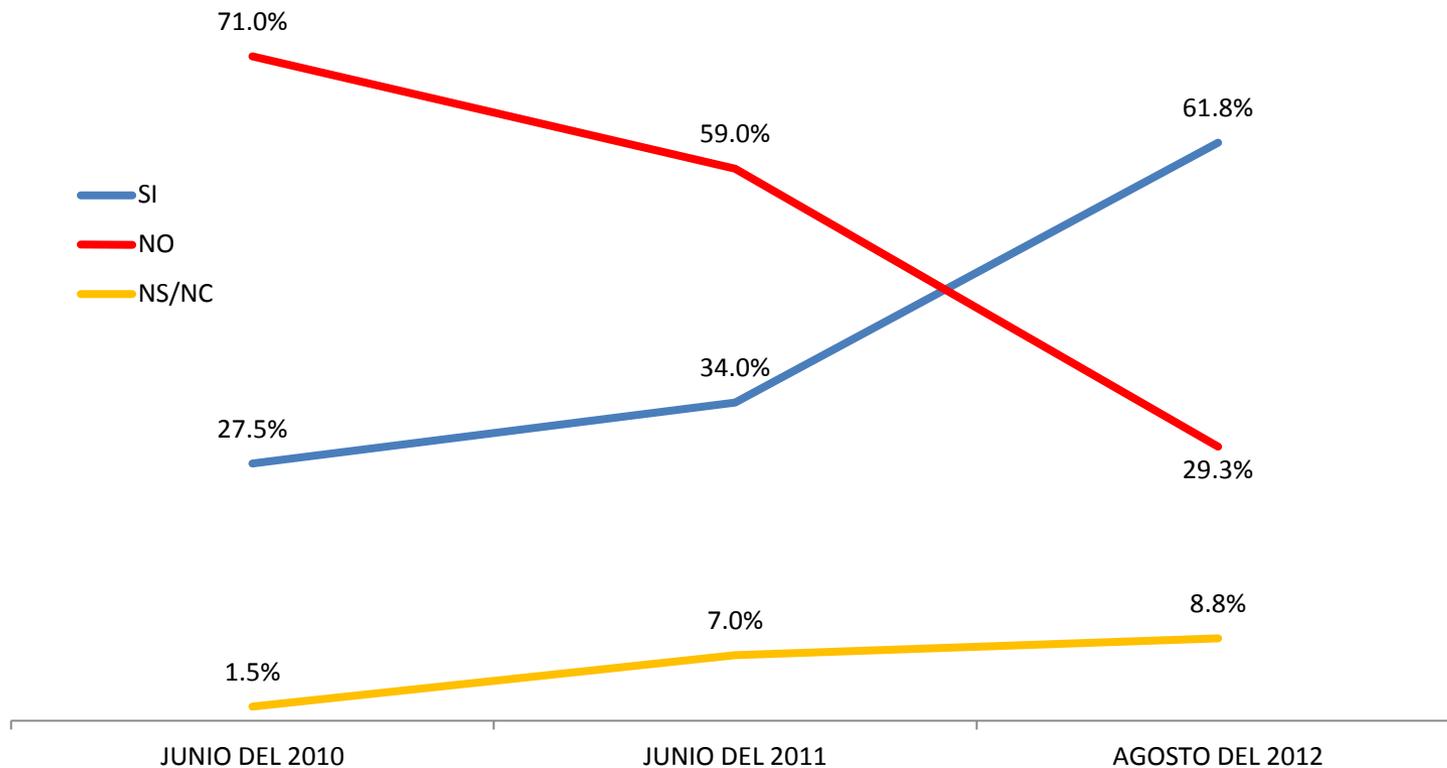


En la ocasión que lo infraccionaron, el Policía Vial, ¿Le indico el costo y el plazo que tenía para pagar la multa?



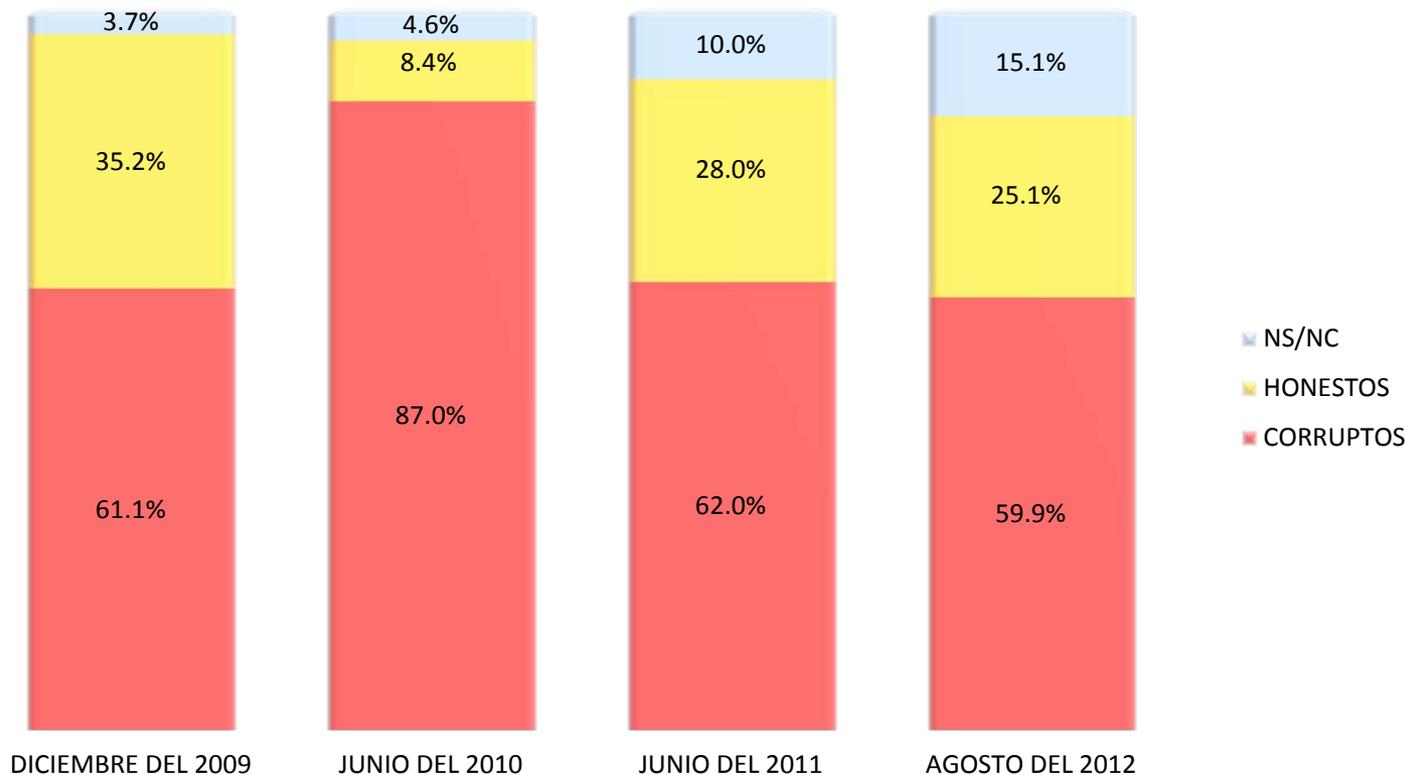


En la ocasión que lo infraccionaron, el Policía Vial, ¿Le solicitó alguna dádiva o dinero a cambio de no multarlo?





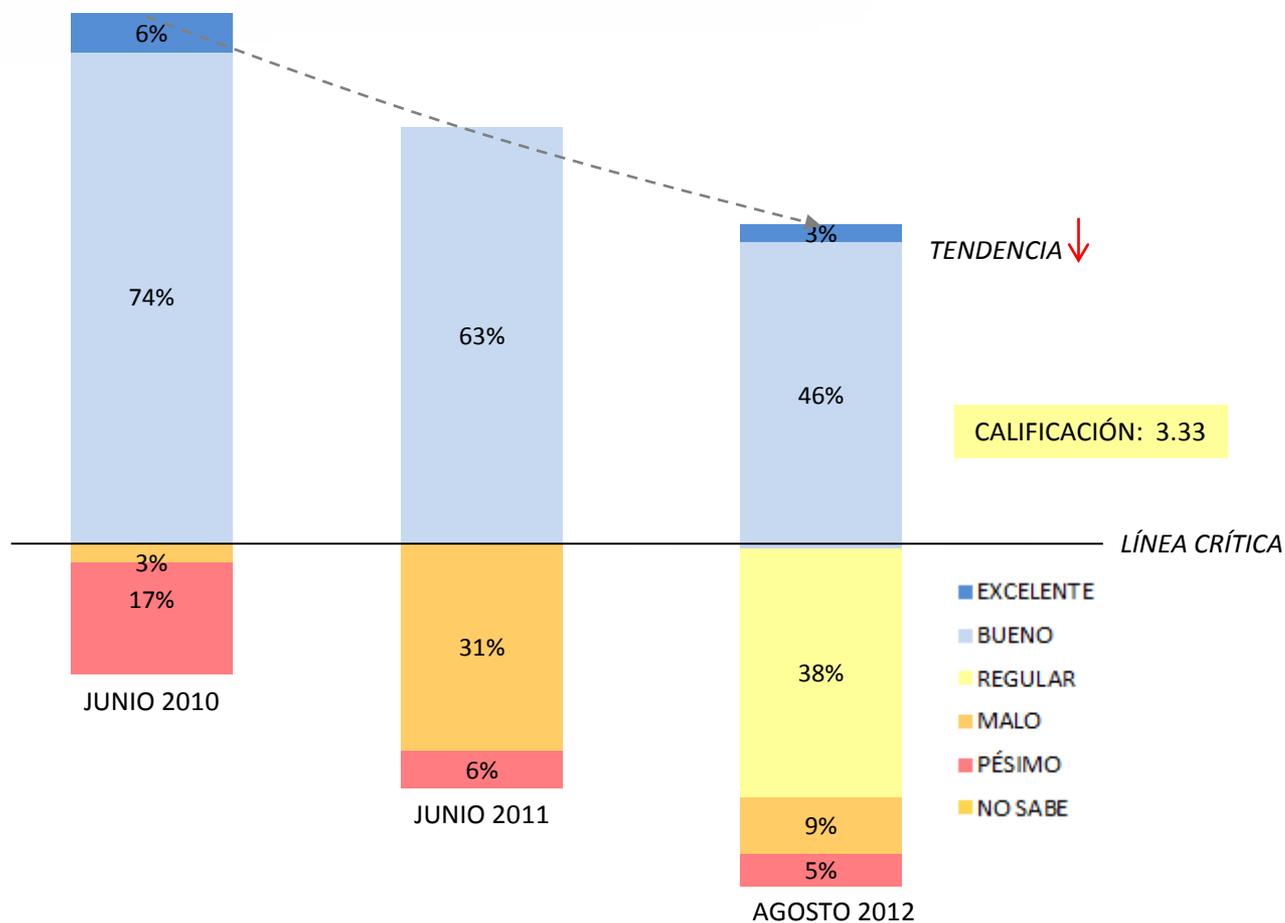
Según su punto de vista, en lo general, ¿cómo considera a los Policías Viales encargados de imponer las multas en el Estado?





¿Cómo evalúa usted el sistema de la ciudad en los siguientes aspectos?

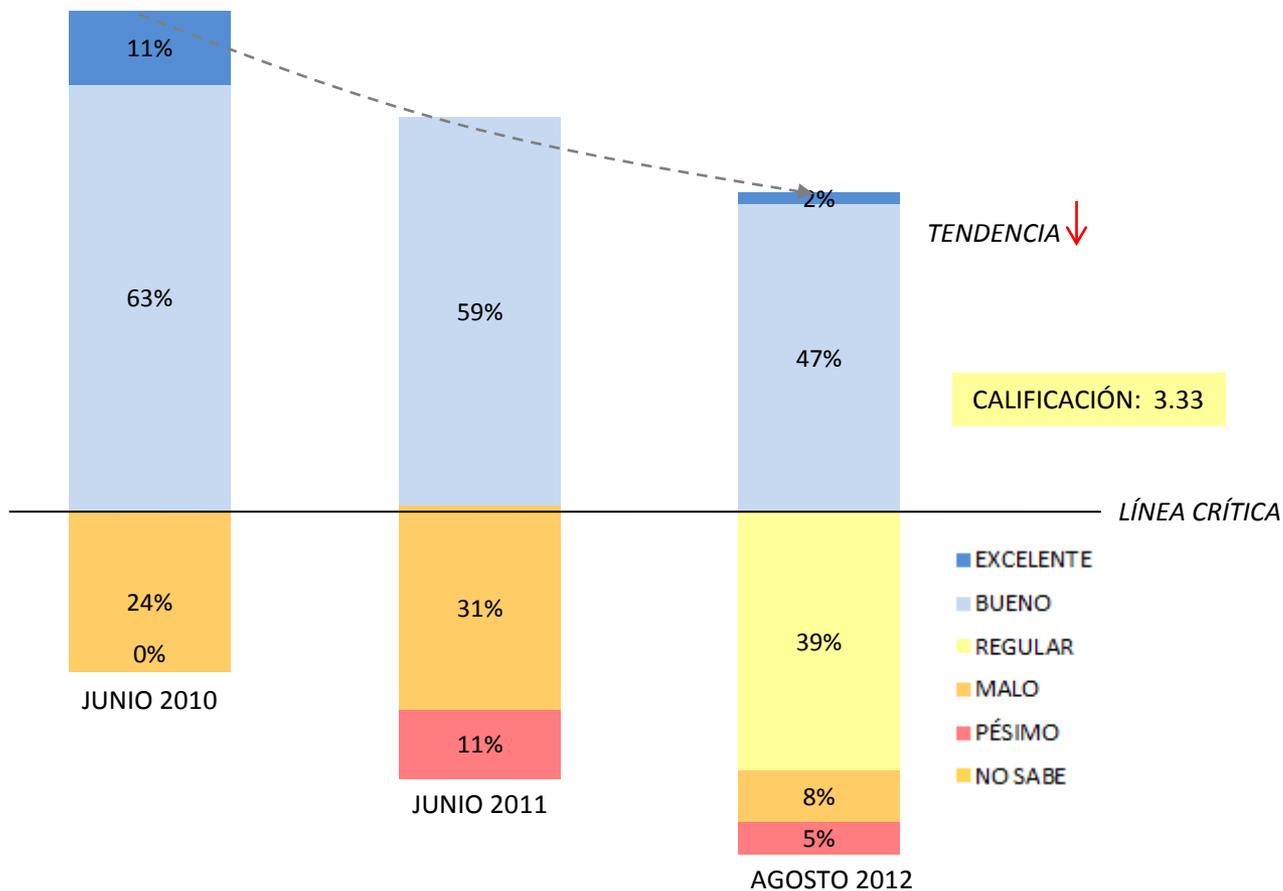
a) Señalización vertical





¿Cómo evalúa usted el sistema de la ciudad en los siguientes aspectos?

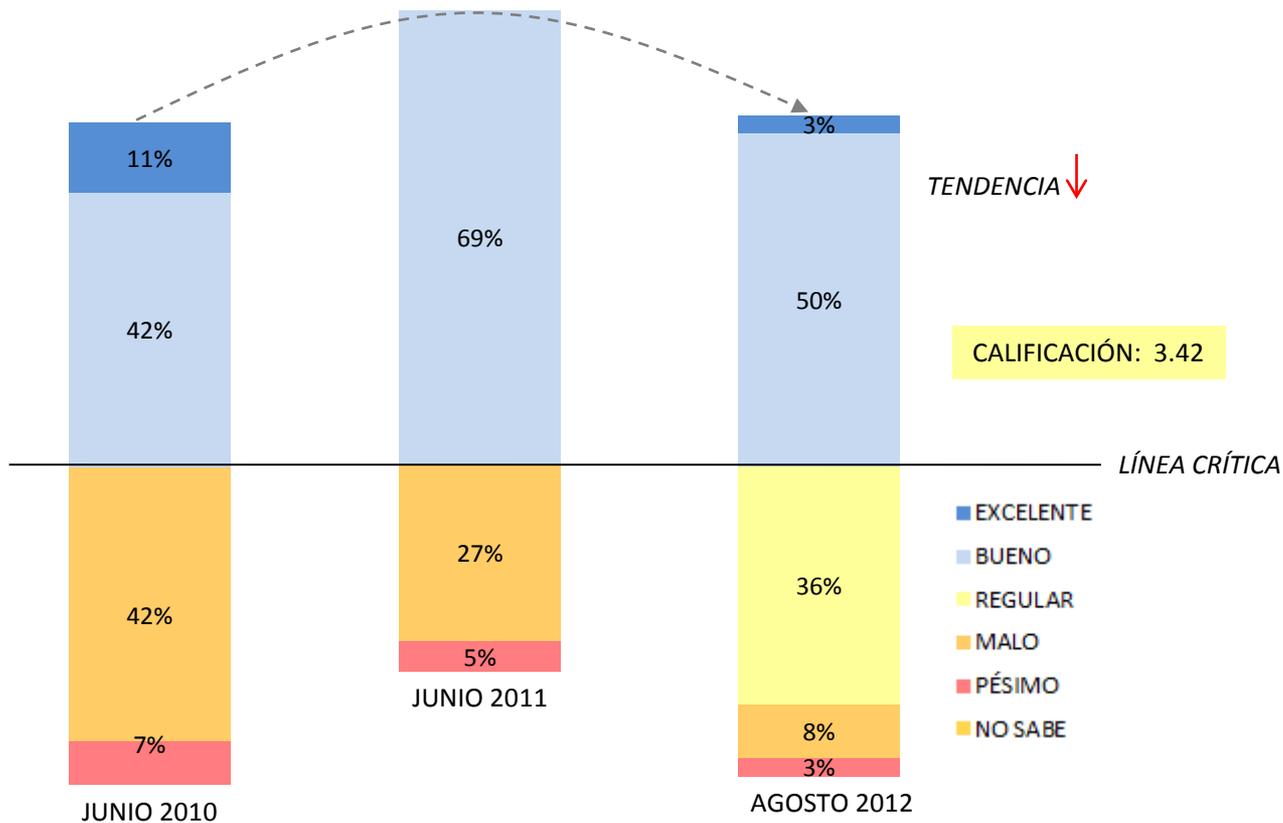
b) Señalización horizontal





¿Cómo evalúa usted el sistema de la ciudad en los siguientes aspectos?

c) Semáforos



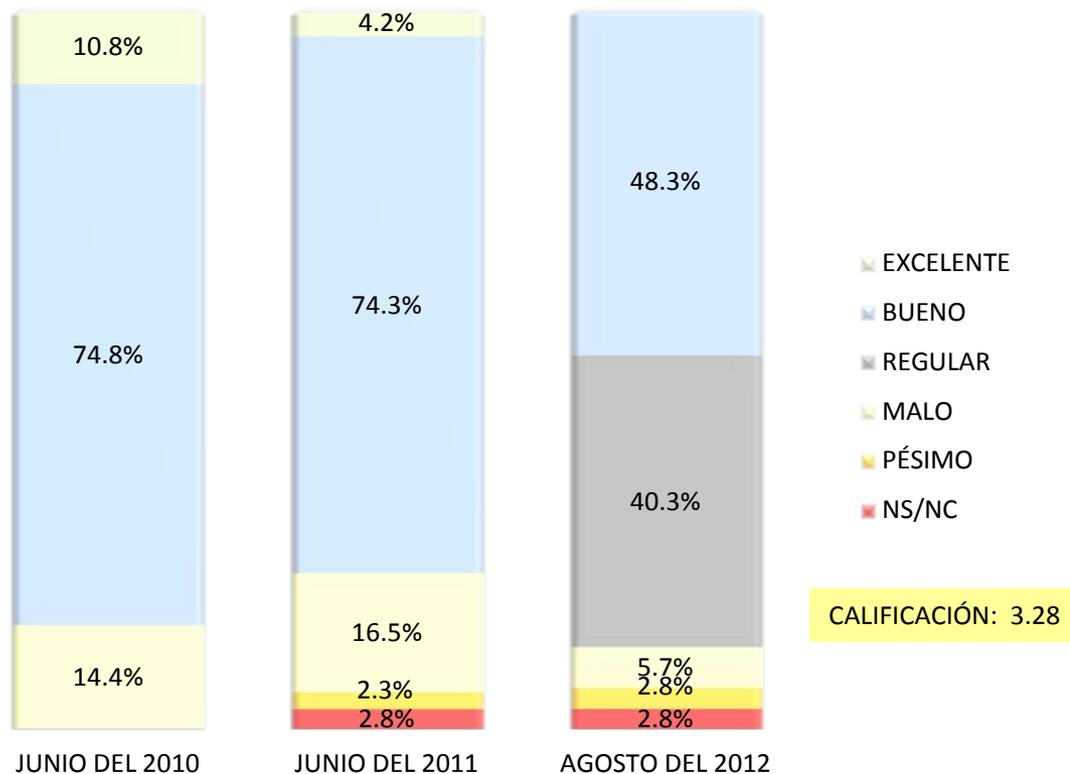


4.2.2 Emisión de licencias de conducir



Según su opinión del servicio de Emisión de Licencias de Conducir ¿Qué calificación le da a la Secretaría de Vialidad y Transporte en los siguientes aspectos?

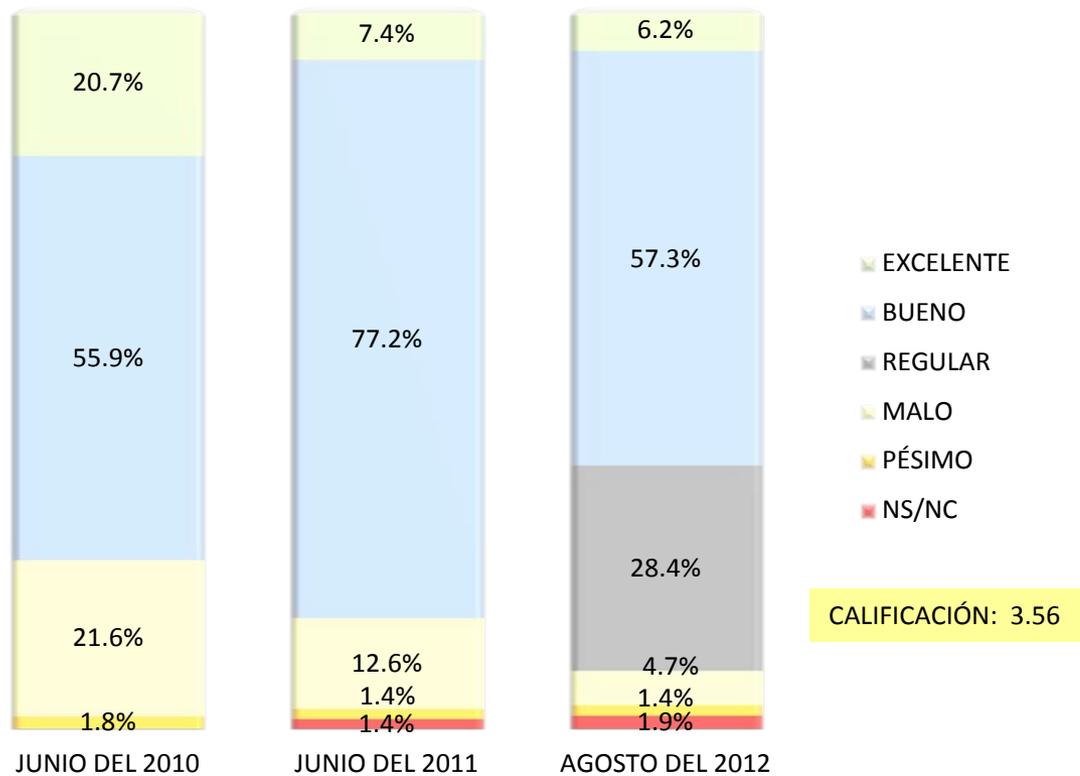
a) Calidad de los servicios/ programas





Según su opinión del servicio de Emisión de Licencias de Conducir ¿Qué calificación le da a la Secretaría de Vialidad y Transporte en los siguientes aspectos?

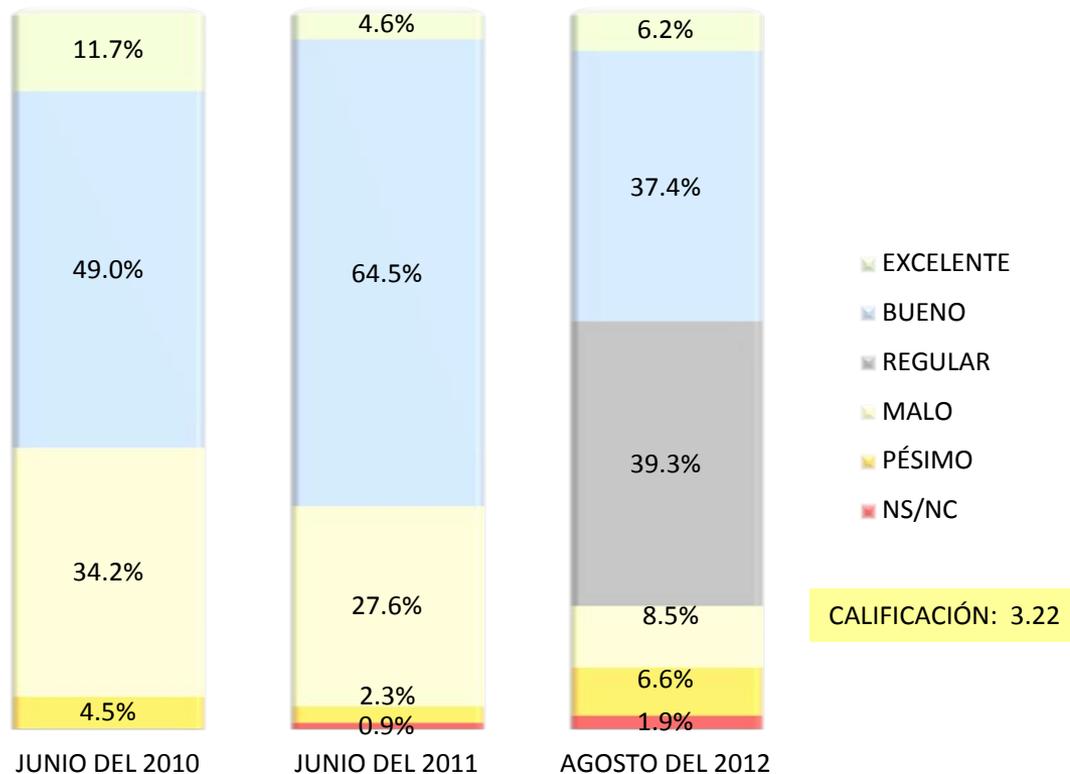
b) Amabilidad y trato del personal





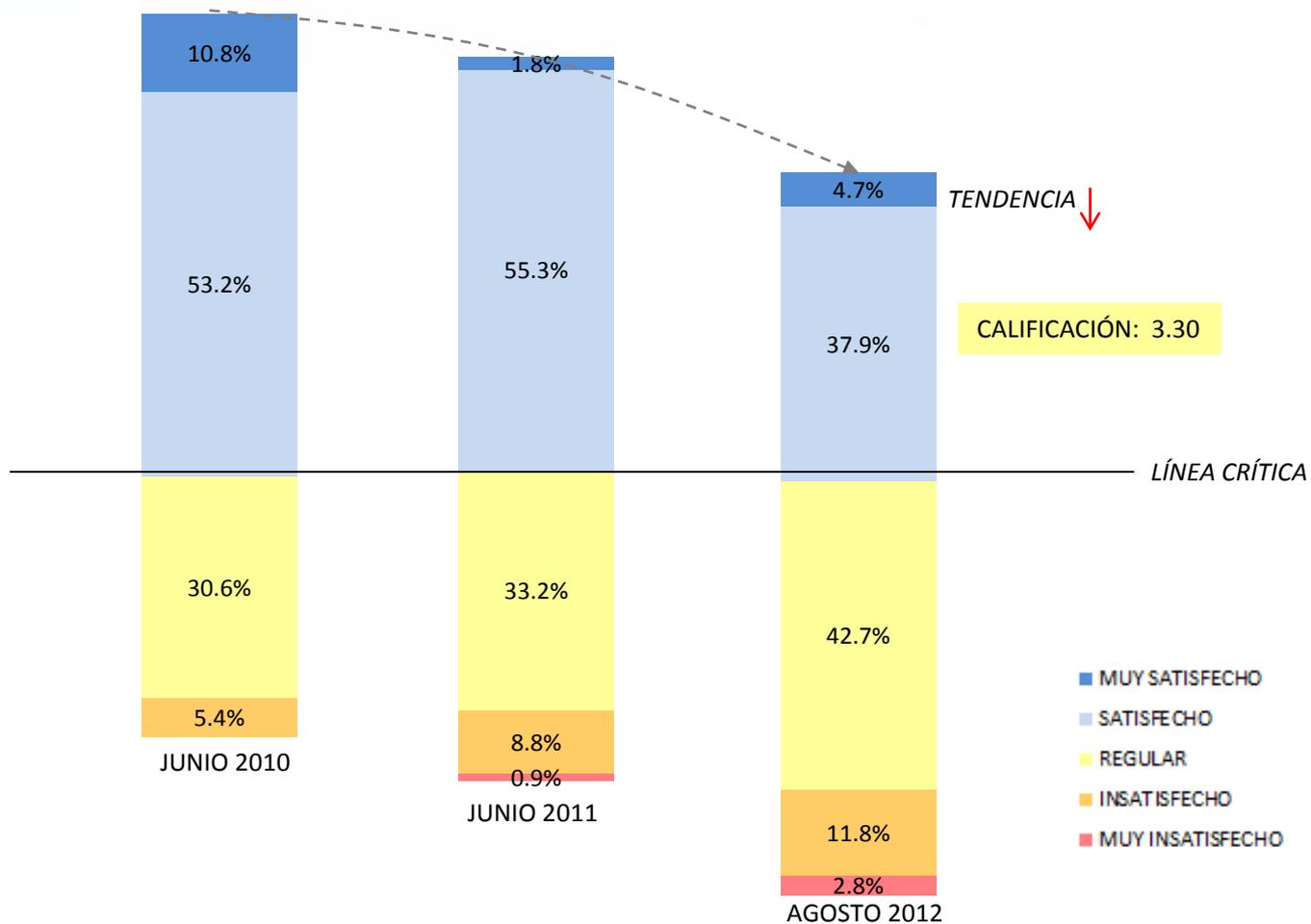
Según su opinión del servicio de Emisión de Licencias de Conducir ¿Qué calificación le da a la Secretaría de Vialidad y Transporte en los siguientes aspectos?

c) Rapidez en atención a usuarios





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



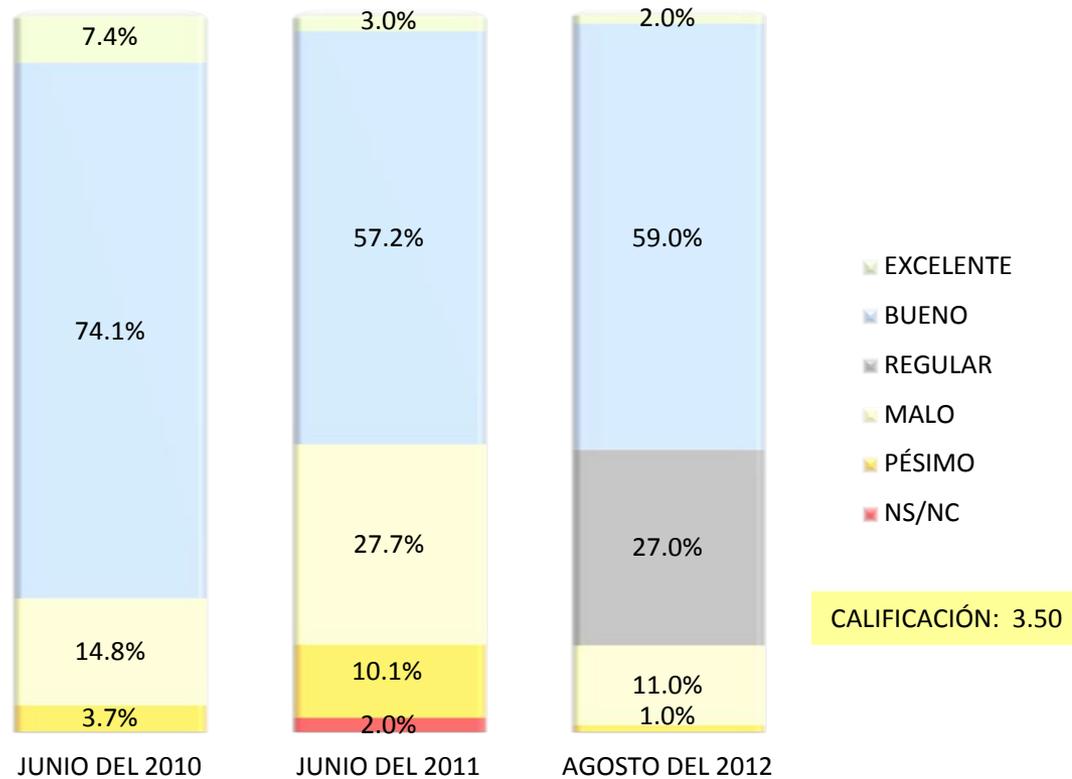


4.2.3 Evaluación conciliación de accidentes



Según su opinión del servicio para conciliación de accidentes ¿Qué calificación le da a la Secretaría de Vialidad y Transporte en los siguientes aspectos?

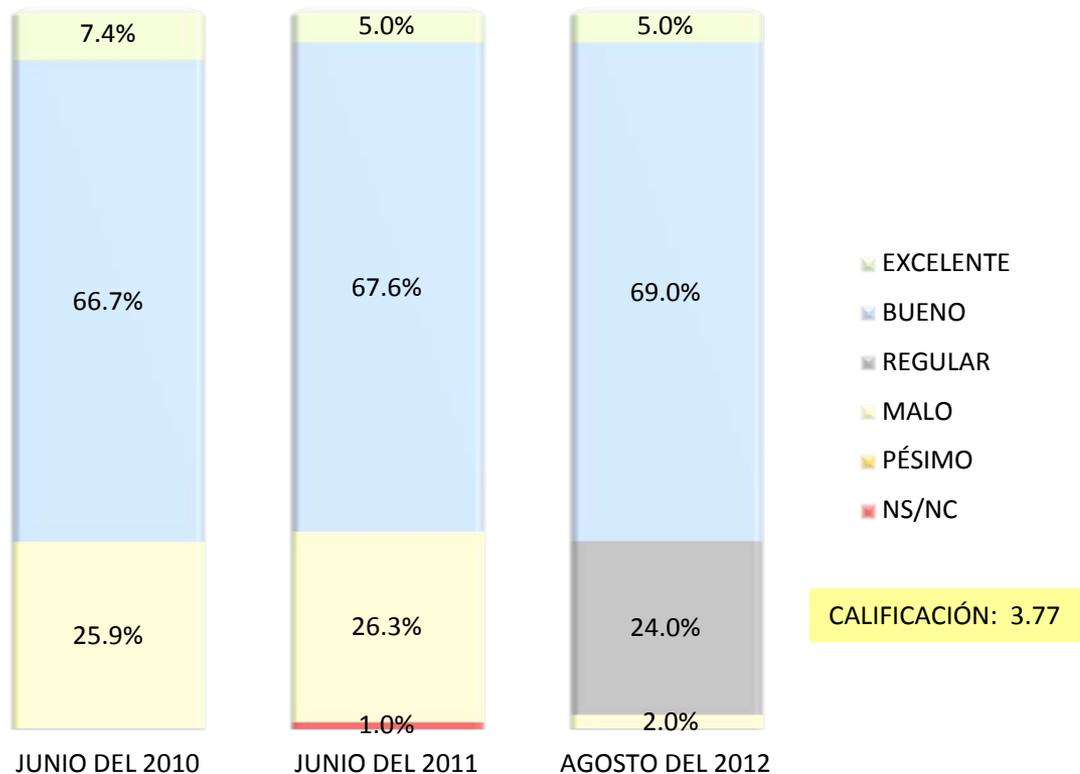
a) *Calidad de los servicios/ programas*





Según su opinión del servicio para conciliación de accidentes ¿Qué calificación le da a la Secretaría de Vialidad y Transporte en los siguientes aspectos?

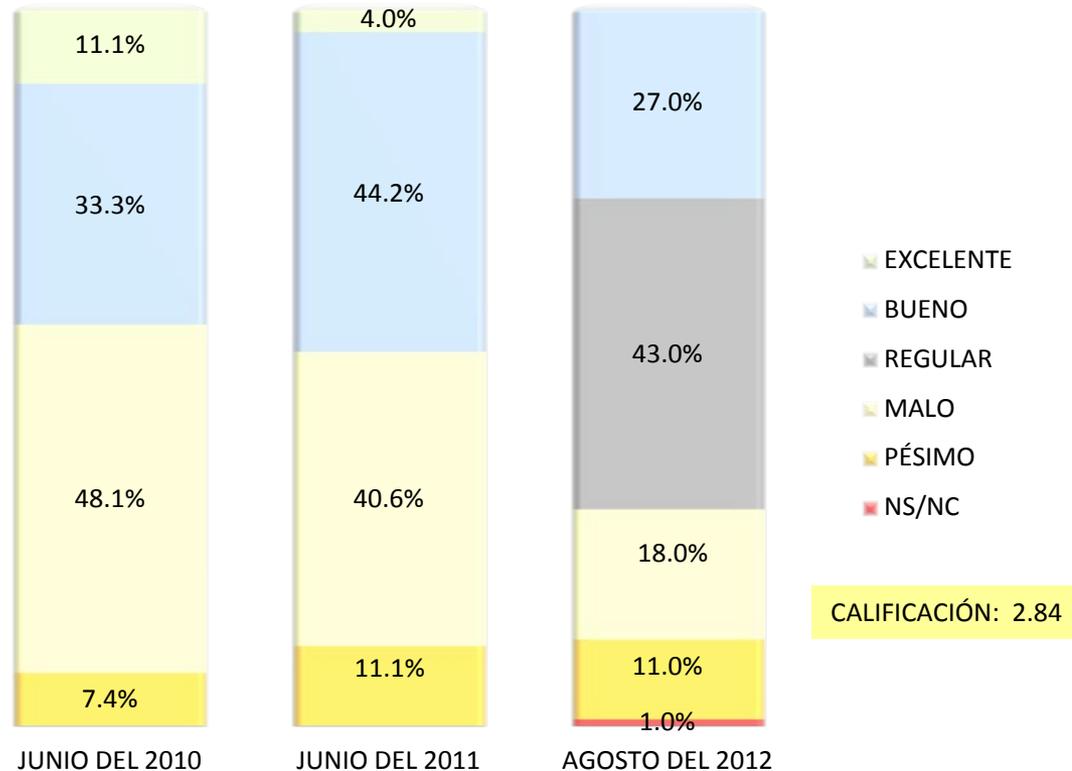
b) Amabilidad y trato del personal





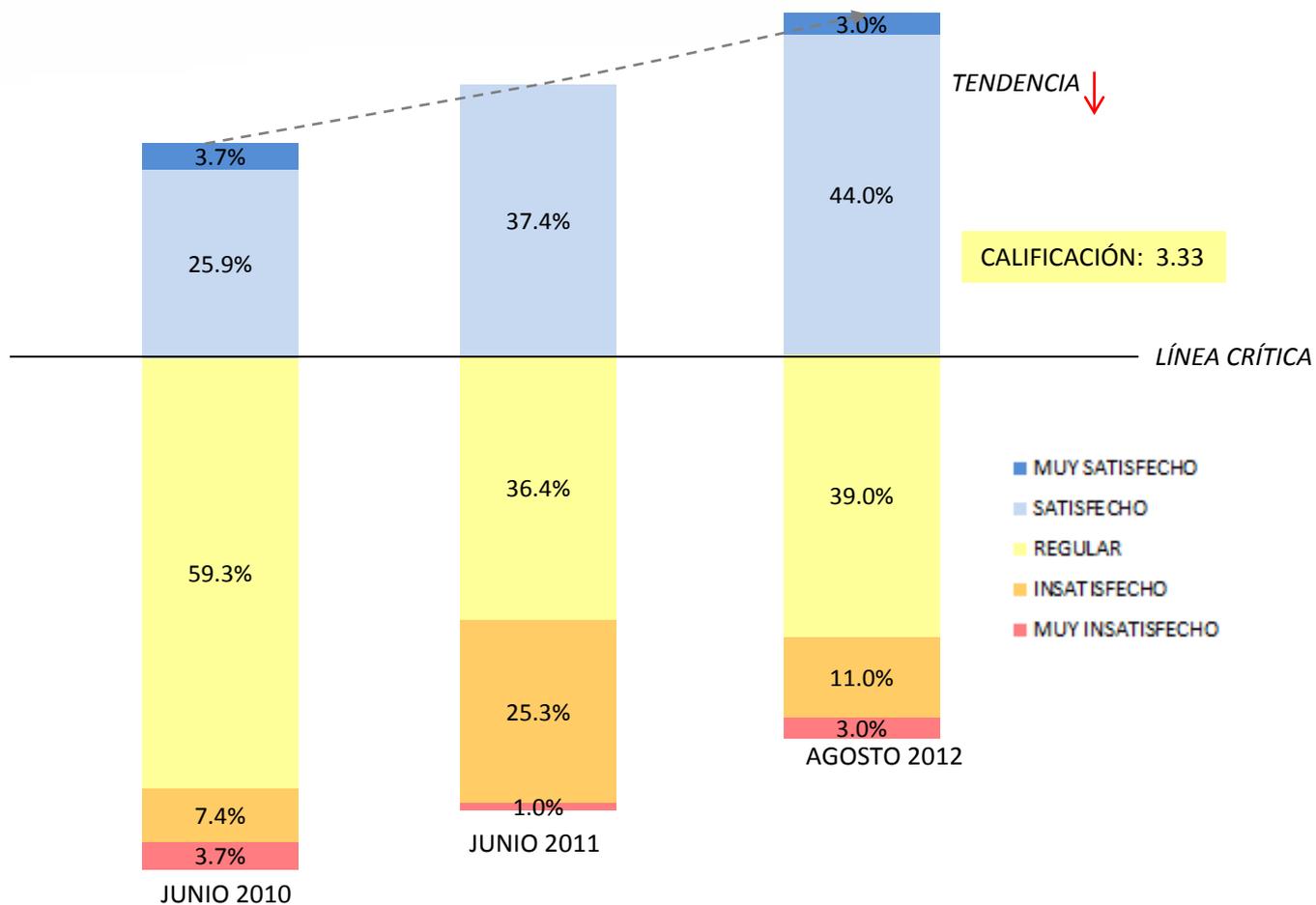
Según su opinión del servicio para conciliación de accidentes ¿Qué calificación le da a la Secretaría de Vialidad y Transporte en los siguientes aspectos?

c) Rapidez en atención a usuarios





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



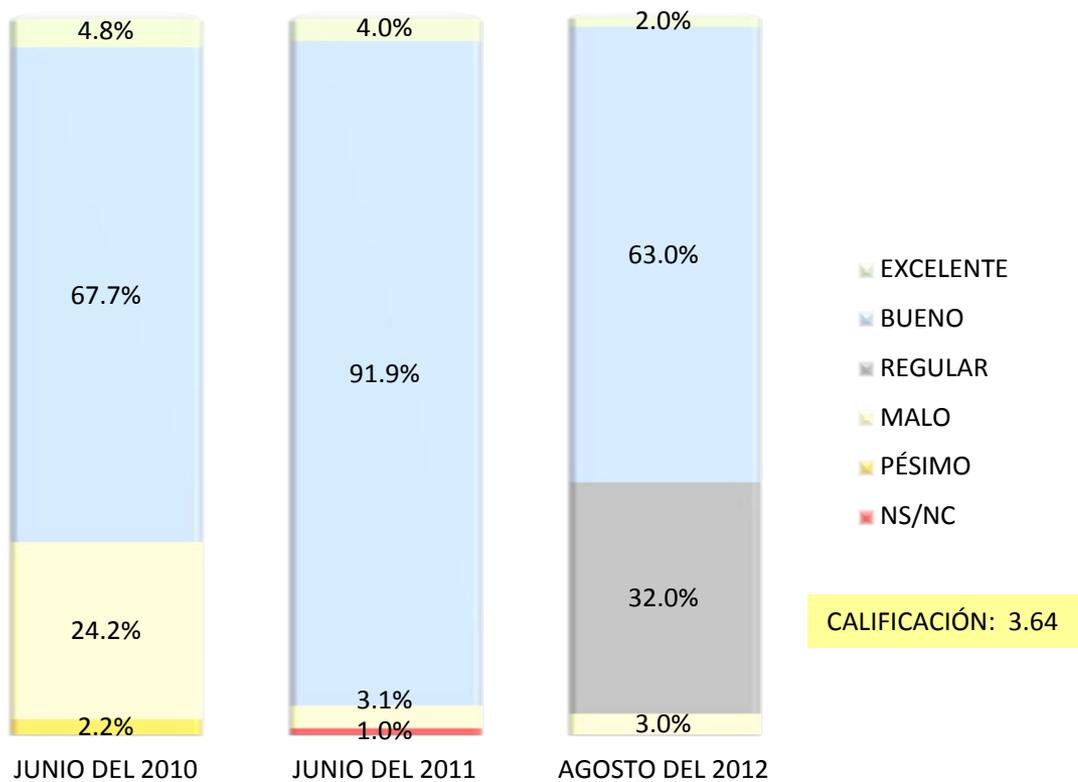


4.2.4 Evaluación Servicio ventanilla única multitrámite



Según su opinión del servicio de ventanilla multitrámite ¿Qué calificación le da a la Secretaría de Vialidad y Transporte en los siguientes aspectos?

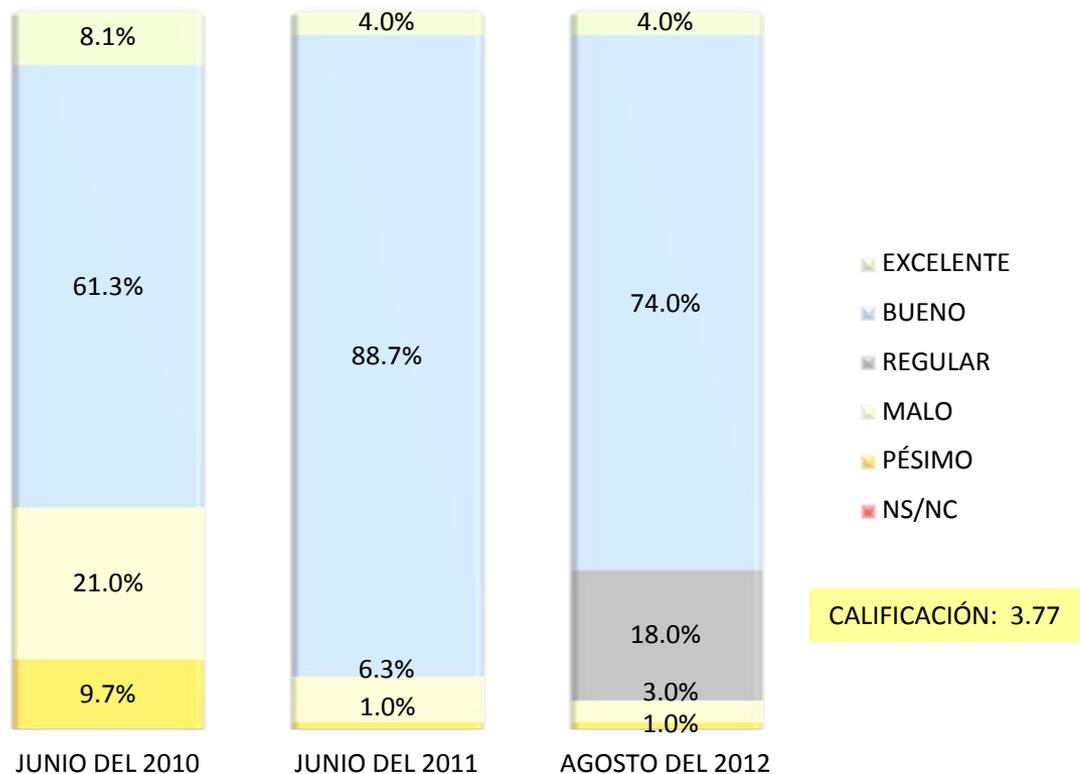
a) *Calidad de los servicios/ programas*





Según su opinión del servicio de ventanilla multitrámite ¿Qué calificación le da a la Secretaría de Vialidad y Transporte en los siguientes aspectos?

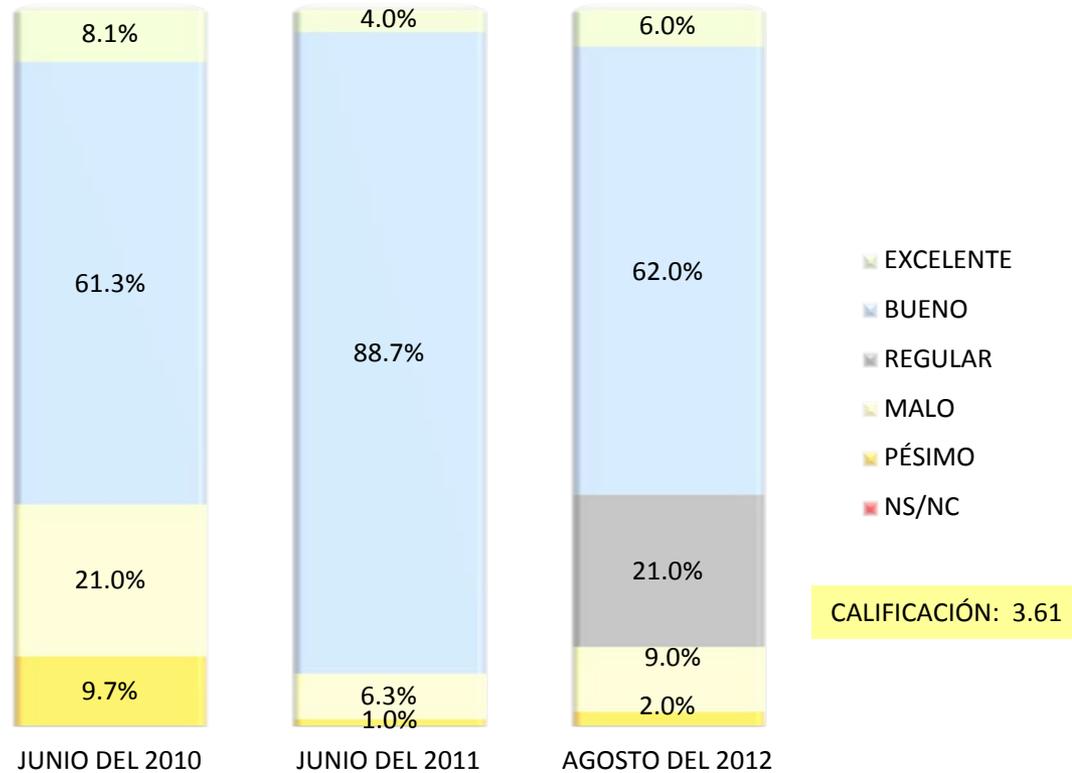
b) Amabilidad y trato del personal





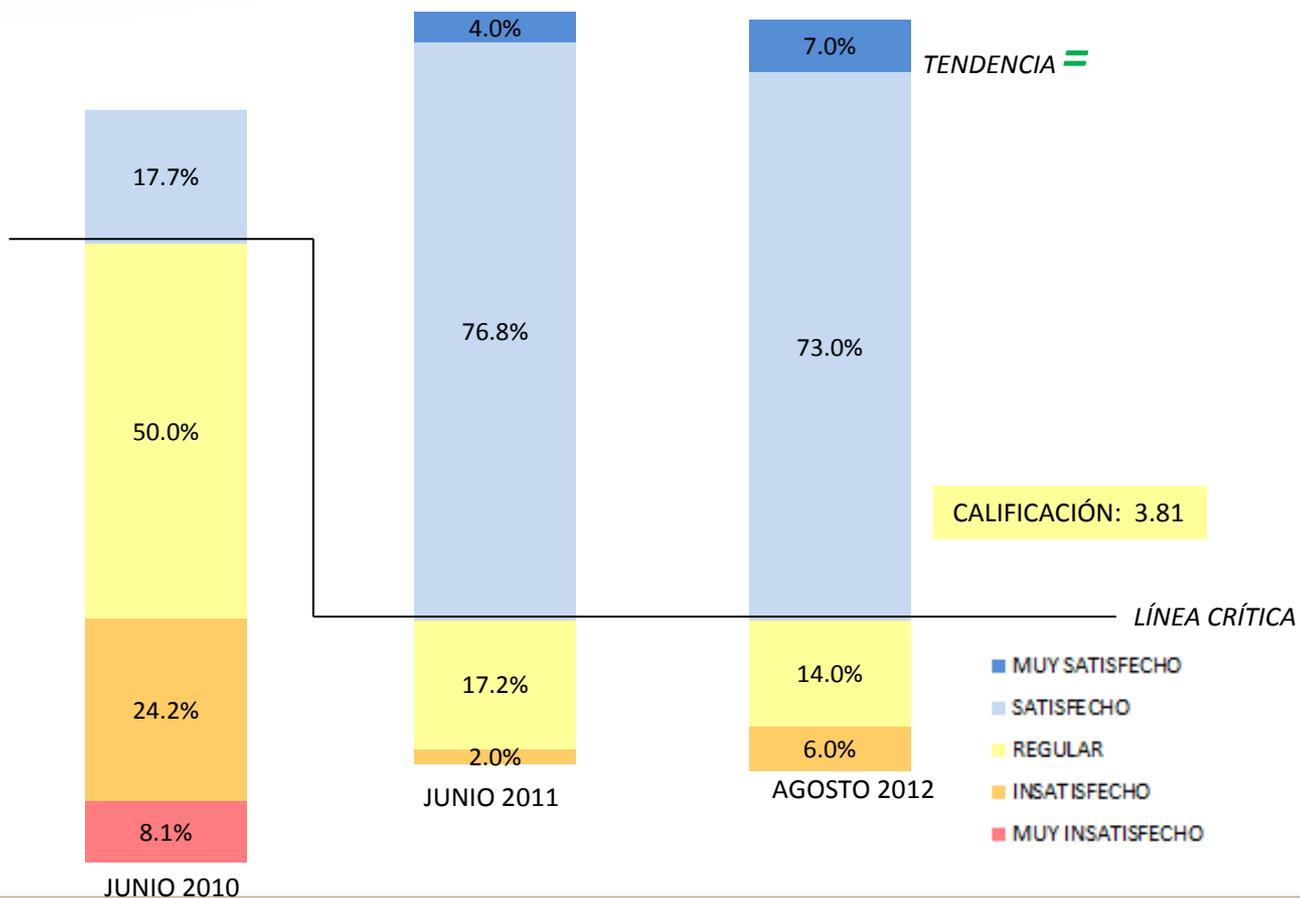
Según su opinión del servicio de ventanilla multitrámite ¿Qué calificación le da a la Secretaría de Vialidad y Transporte en los siguientes aspectos?

c) Rapidez en atención a usuarios





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





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

Imagen del servidor público de la Secretaría, calif. 3.88

Amabilidad y trato de personal de Conciliación de Accidentes, calif. 3.77

Amabilidad y trato de personal de Ventanilla Multitrámite, calif. 3.77

ELEMENTOS CON OPORTUNIDAD DE MEJORA

Rapidez en atención a usuarios de Conciliación de Accidentes, calif. 2.84

Rapidez en atención a usuarios de la Secretaría, calif. 3.16

Rapidez en atención a usuarios de Emisión de licencias, calif. 3.22



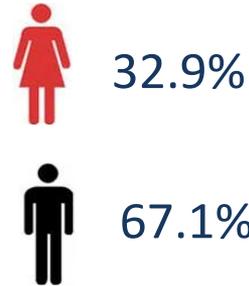
5. Datos generales y sociodemográficos del entrevistado





Datos generales del entrevistado

GÉNERO DEL ENTREVISTADO

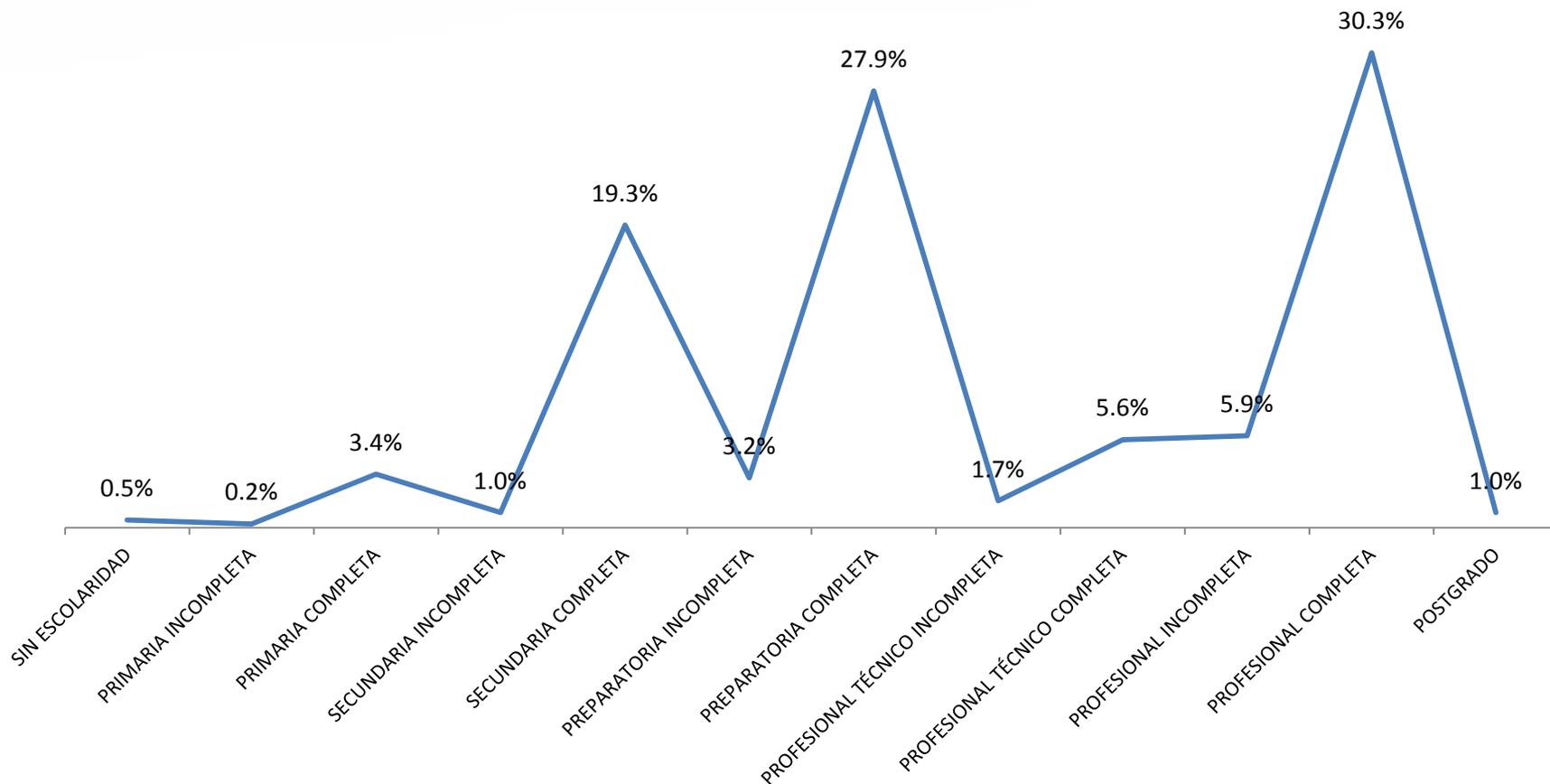


EDAD DEL ENTREVISTADO





Escolaridad del entrevistado





Ingresos

INGRESOS MENSUALES

NS/NC	8.03%
0 A 1 SALARIOS MÍNIMOS (\$0 A \$1644)	10.95%
1 A 3 SALARIOS MÍNIMOS (1644 A \$4932)	12.41%
3 A 5 SALARIOS MÍNIMOS (\$4932 A \$8220)	25.30%
5 A 7 SALARIOS MÍNIMOS (\$8220 A \$11508)	14.84%
7 A 10 SALARIOS MÍNIMOS (\$11508 A \$16440)	13.63%
MÁS DE \$16440	14.84%

FUENTE DE INGRESOS

TRABAJA POR SU CUENTA	35.52%
EMPLEADO DE EMPRESA PRIVADA	32.36%
ESTUDIANTE	10.46%
EMPLEADO DE GOBIERNO	10.22%
HOGAR	6.81%
DESEMPLEADO	1.70%
JUBILADO/ PENSIONADO / INCAPACITADO	1.70%
TRABAJADOR DE CAMPO	1.22%



6. Conclusiones y hallazgos de la evaluación a la Secretaría de Vialidad y Transporte





Conclusiones y Hallazgos

Conclusión 1.- Calificación global de la Secretaría de Vialidad y Transporte

Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios

En cuanto a la calificación global de la Secretaría de Vialidad y Transporte, se obtuvo una calificación de 3.23 en la medición del 2012, cifra muy similar al 3.22 registrada en el 2011. Hay que señalar que la calificación en términos generales nos refleja que existen pocos cambios o variaciones sobre la satisfacción del usuario de esta dependencia.

Conclusión 2.- Calificación del nivel de satisfacción con el servicio que brinda de la Secretaría de Vialidad y Transporte

Tema.- 4.1 Satisfacción y servicios a usuarios

En cuanto al nivel de satisfacción con el servicio que reciben los usuarios de esta secretaría, se pudo observar una calificación de 3.41 para el 2012, lo que representa un aumento respecto al 3.31 registrado en el 2011. Hay que señalar que esta calificación es más alta que cualquier otra obtenida en años anteriores, situación que refleja mejoras en este aspecto.



Conclusiones y Hallazgos

Conclusión 3.- Percepción de mejoría en la Secretaría de Vialidad y Transporte

Tema.- 4.2.1 Evaluación del Servicio

Es importante señalar que el 43% de los usuarios recurrentes, es decir, que ya habían acudido previamente a la Secretaría de Vialidad y Transporte, perciben mejorías en la dependencia tanto en su atención como en aspectos físicos. Sólo un 8% de los entrevistados señalaron que empeoró el servicio de esta dependencia.

Conclusión 4.- Problemas de percepción sobre la honestidad de los policías viales

Tema 4.2.1.- Evaluación del Servicio

De acuerdo al resultado de las encuestas, se observan problemas de percepción sobre la honestidad de los policías viales ya que el 59.9% de los usuarios consideran que son corruptos, cifra muy similar a la obtenida en el 2011 (60.1%). En contraparte, sólo un 25% de los usuarios consideran que los policía viales son honestos.



Conclusiones y Hallazgos

Conclusión 5.- Mejores peores servicios evaluados y oportunidades de mejorar servicios

Temas varios

Destaca que el factor humano de la Secretaría de Vialidad y Transporte es la que recibe las mayores calificaciones. Específicamente la imagen del servidor público obtuvo 3.88, así como su amabilidad y trato del personal del servicio de conciliación de accidentes y de ventanilla multitrámite ambas con calificación de 3.77, en su conjunto, estos fueron los tres elementos mejor percibidos por parte de los usuarios. En contraparte, la rapidez en atención a los usuarios fueron las que registran una mayor oportunidad de mejora, la rapidez de atención en el servicio de conciliación obtuvo 2.84 y la rapidez en la emisión de licencias de conducir obtuvo un 3.22.



Resumen de Hallazgos

