



**Estudio sobre la Satisfacción de Usuarios**  
**Secretaría General de Gobierno**  
**Julio – Septiembre del 2012**



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



# Índice

1. Introducción	3
2. Objetivo de la evaluación	5
3. Metodología	7
4. Evaluación de la Secretaría General de Gobierno	13
4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios	14
4.2 Evaluación de la dependencia	24
4.2.1 Evaluación general	25
4.2.2 Evaluación del Registro Civil	28
4.2.3 Evaluación del Registro Público de la Propiedad y Comercio	39
4.2.4 Evaluación de la Dirección de Certificaciones	50
4.2.5 Evaluación de la Dirección de Archivo de Instrumentos Públicos	59
4.2.6 Evaluación de Dirección de Profesiones del Estado	68
4.3 Análisis General de Resultados	77
5. Datos generales y sociodemográficos	79
6. Conclusiones y hallazgos	83



# 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 General de Gobierno, 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 General de Gobierno, 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 General de 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	<p>Ser mayor de edad</p> <p>Ser usuario se forma directa o indirecta de algún servicio de la Secretaría General de Gobierno del Estado de Jalisco</p>
Lugar de aplicación	<p>Oficinas del Registro Civil de ZMG</p> <p>Oficinas del Registro Público de la Propiedad y Comercio de ZMG; Puerto Vallarta, Lagos de Moreno y Zapotlán el Grande</p> <p>Oficinas de la Dirección de Profesiones del Estado</p> <p>Oficinas de la Dirección de Archivo de Instrumentos Públicos</p> <p>Oficinas de la Dirección de Certificaciones</p>
Alcance del estudio	Ciudadanía en general
Fecha de levantamiento	16 de Julio al 24 de Septiembre del 2012
Esquema de selección de la muestra	Muestreo aleatorio simple
Tamaño de la muestra	1,855 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 +/- 4.00%



## Ficha técnica

Dependencia	Servicio Evaluado	Tamaño de la Muestra	Punto de Afluencia
Secretaría General de Gobierno	Registro Civil	805	250 Encuestas Oficina del Registro Civil Central Dirección: Avenida Prolongación Alcalde Número 1855 Pb, Colonia Miraflores, Guadalajara
			70 Encuestas: Unidad Administrativa Las Águilas Dirección: López Mateos Sur No. 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 No 24 de Guadalajara Dirección: Pino Suarez No 105 Esq. Independencia
			70 Encuestas: Unidad Administrativa San Andrés Dirección: Calle San Andrés Esquina Chamizal
			70 Encuestas: Unidad Administrativa Oblatos Dirección: Circunvalación Oblatos No 2921
			70 Encuestas: Registro Civil No. 13 de Hacienda Santa Fe en Tlajomulco de Zúñiga Dirección: Tegucigalpa sin número
			65 Encuestas: Registro Civil No 1 de Tlajomulco De Zúñiga Dirección: Donato Guerra No. 10



## Ficha técnica

Dependencia	Servicio Evaluado	Tamaño de la Muestra	Punto de Afluencia
Secretaría General de Gobierno	Registro Público de la Propiedad y Comercio	350	158 Encuestas Oficina Central Dirección: Avenida Prolongación Alcalde Número 1855 Primer Piso, Colonia Miraflores, Guadalajara.
			64 Encuestas Oficina Regional de Puerto Vallarta Dirección: Calle Grandes Lagos No. 236 Frac. Fluvial Vallarta, Puerto Vallarta.
			63 Encuestas Oficina Regional Ciudad Guzmán Dirección: Calle Efraín Buen Rostro No. 33, Colonia San Pedro, Ciudad Guzmán.
			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 Número 1855 Tercer Piso, Guadalajara	
Dirección de Certificaciones	200	Dirección De Certificaciones Oficina Central Dirección: Avenida Prolongación Alcalde Número 1855 Pb, Guadalajara,	



## ¿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 General de Gobierno



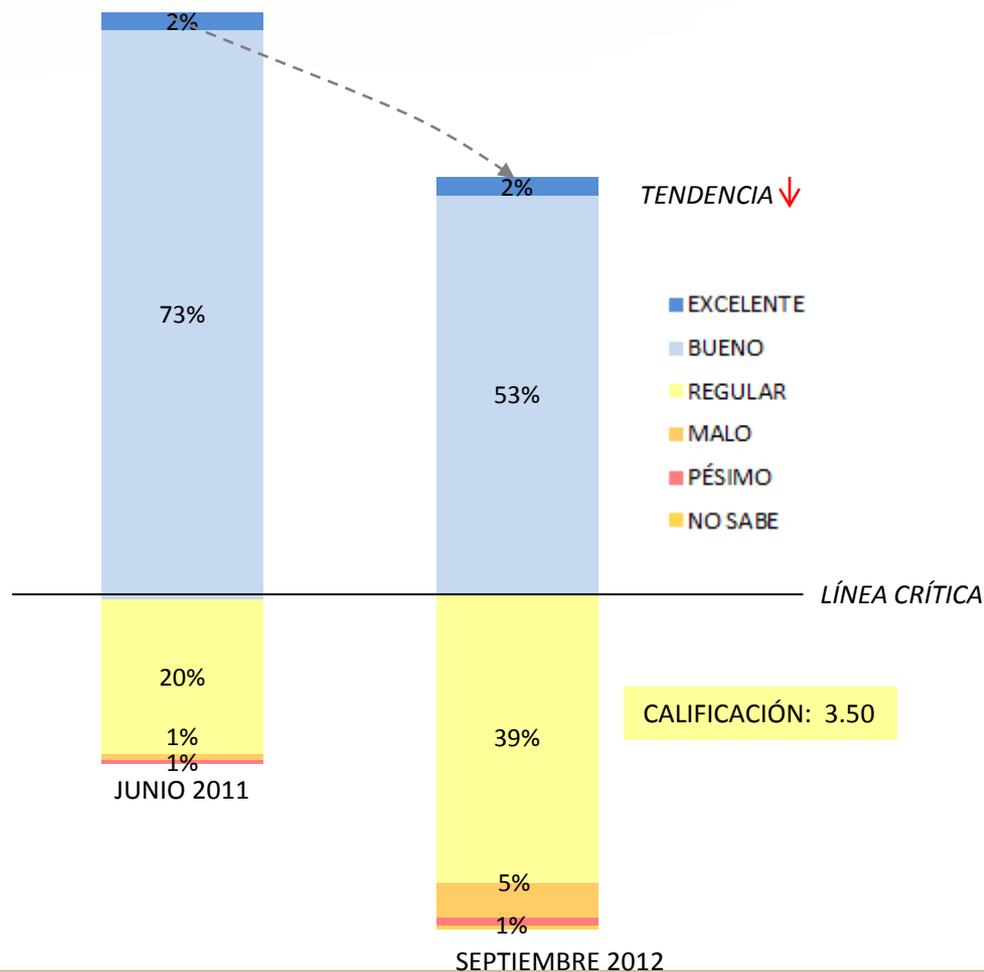


## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios





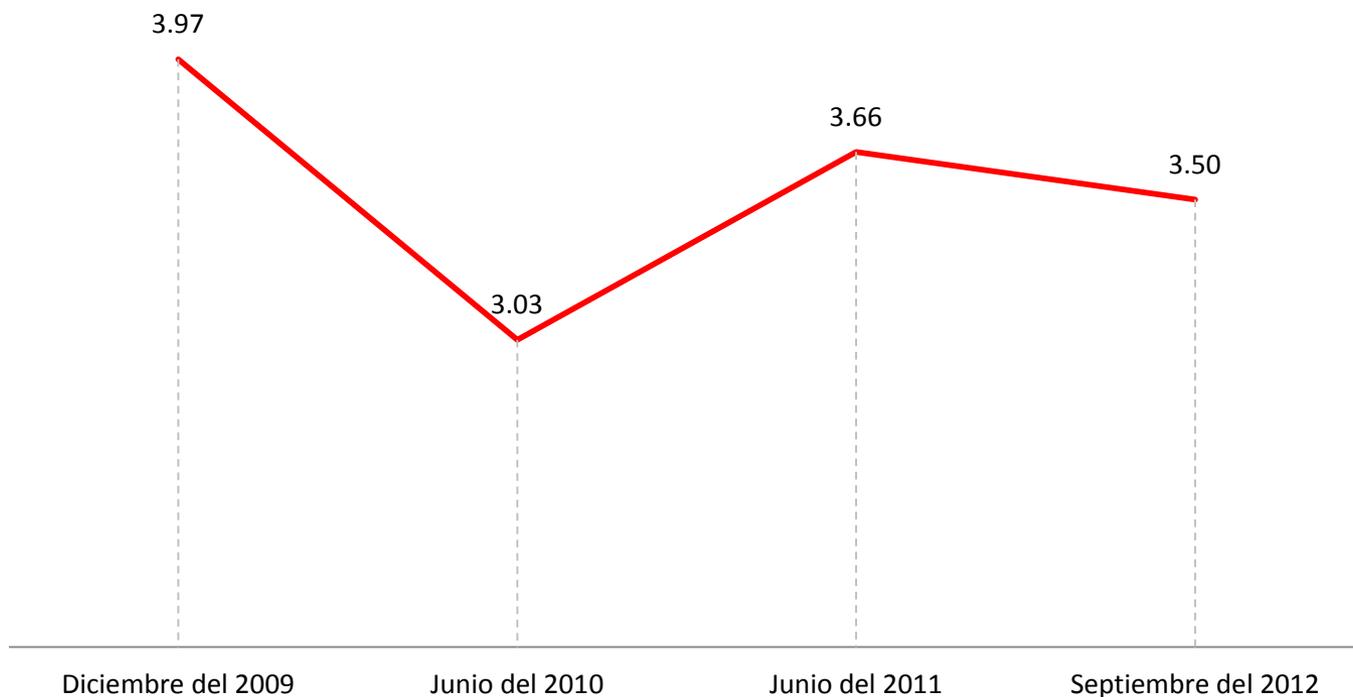
A nivel general, ¿Cómo evalúa el trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco?





A nivel general, ¿Cómo evalúa el trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco?

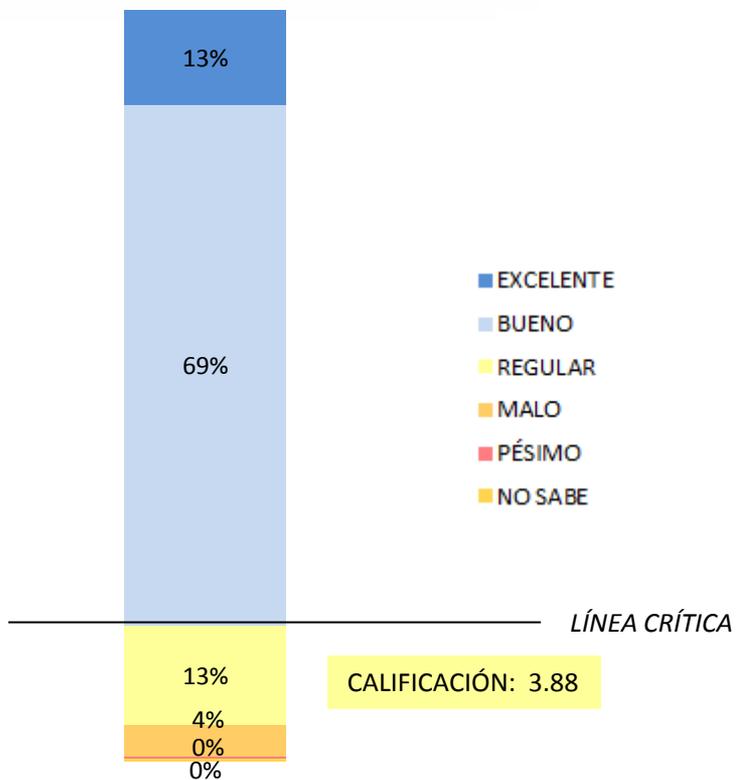
*(comparativo histórico)*





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

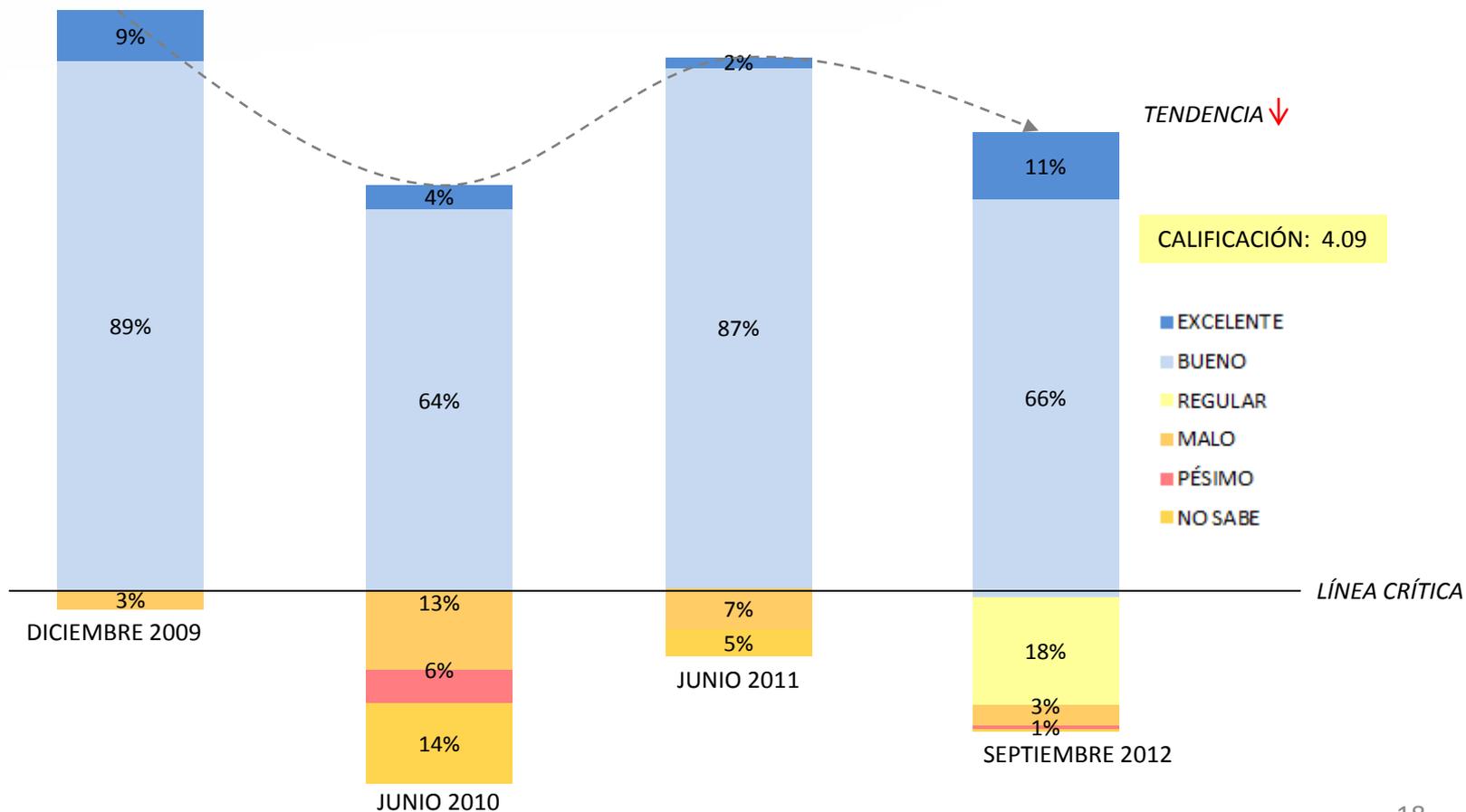
A) *La imagen del servidor público*



SEPTIEMBRE 2012    *NOTA: DE ÉSTE INDICADOR NO EXISTEN HISTÓRICOS*



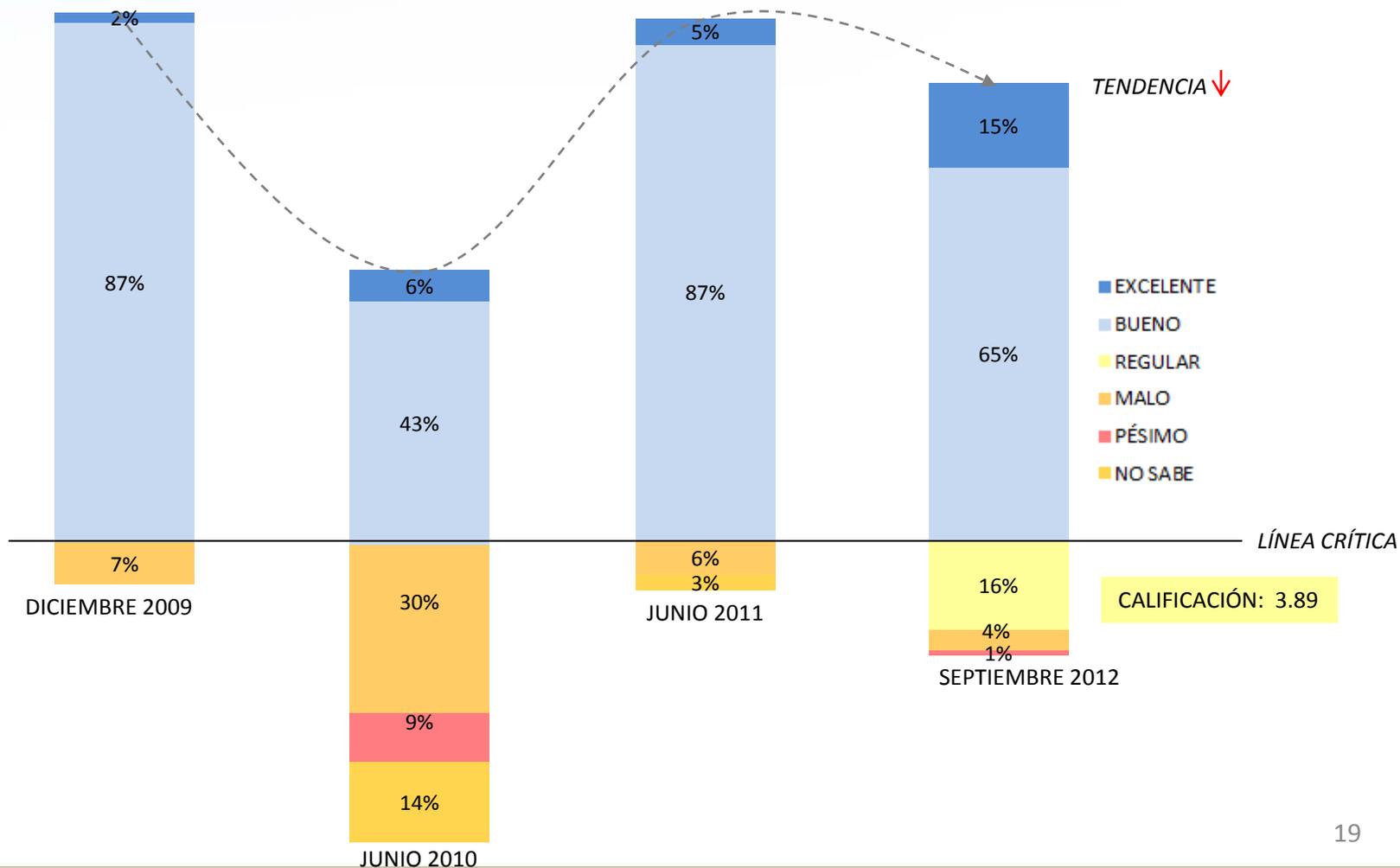
¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?  
B) Calidad de los servicios / programas





¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

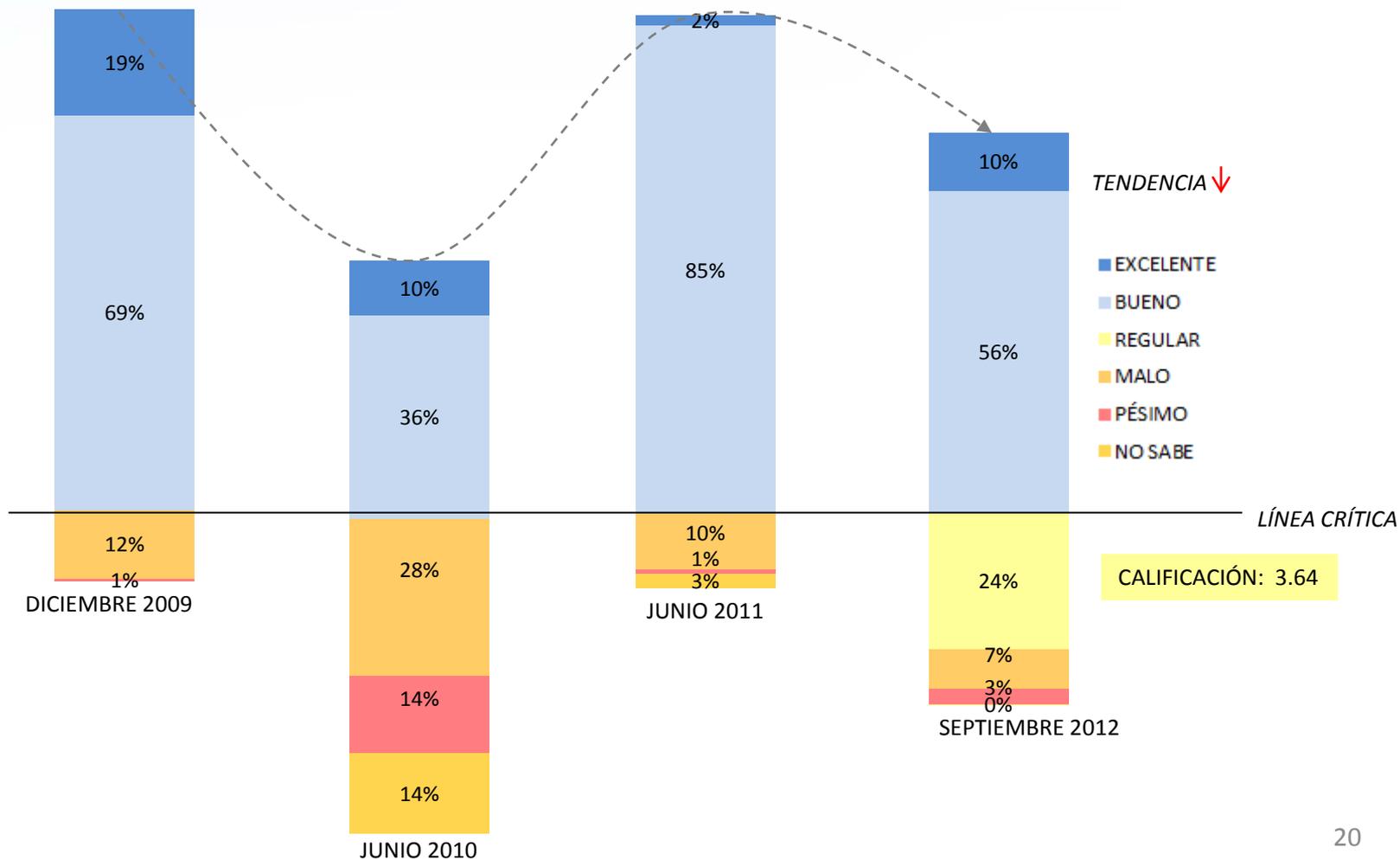
*C) Amabilidad y trato del personal*





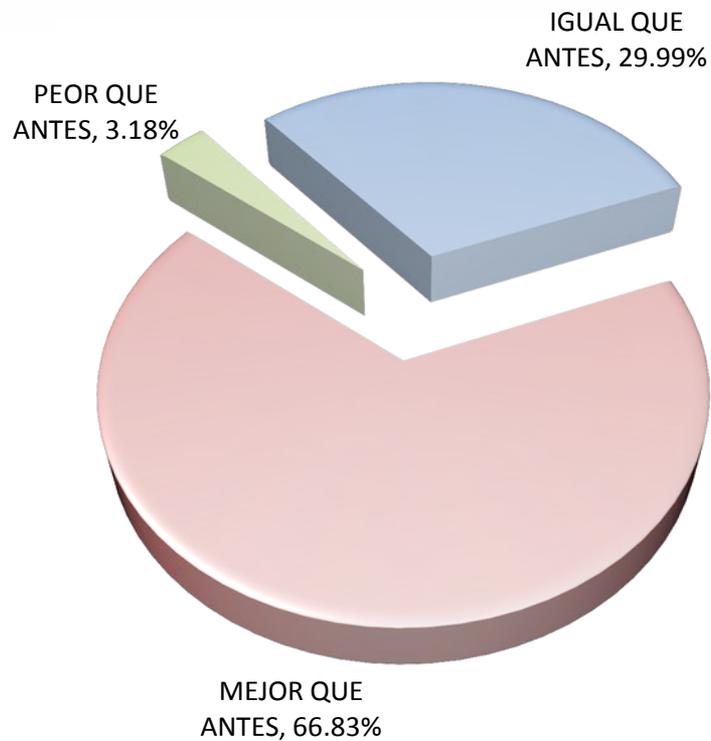
¿Cómo evalúa el servicio recibido en los siguientes aspectos?

*D) Rapidez en la atención a usuarios*



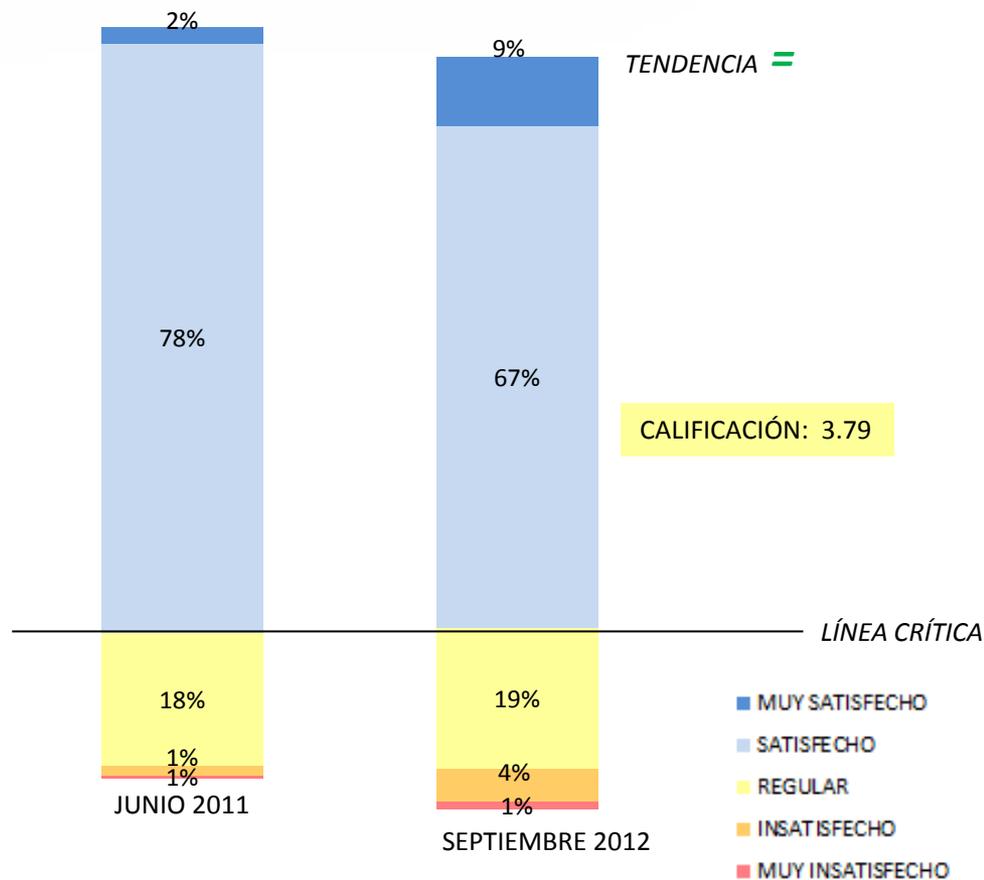


¿Considera que la Secretaría se encuentra...?





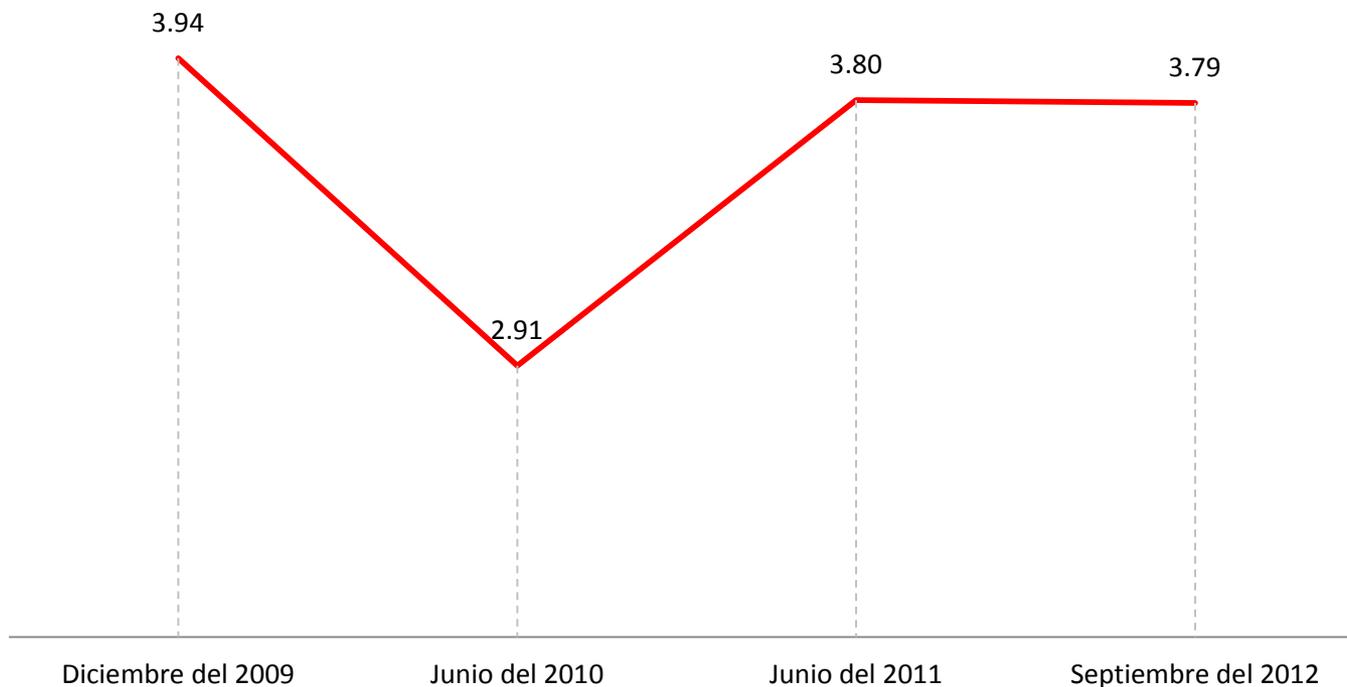
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaria General de Gobierno del Estado de Jalisco?





¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaria General de Gobierno del Estado de Jalisco?

*(comparativo histórico)*





## 4.2 Evaluación a la dependencia

### 4.2.1 Evaluación General

### 4.2.2 Registro Civil

### 4.2.3 Registro Público de la Propiedad y Comercio

### 4.2.4 Dirección de Certificaciones

### 4.2.5 Dirección de Archivo de Instrumentos Públicos

### 4.2.6 Dirección de Profesiones del Estado

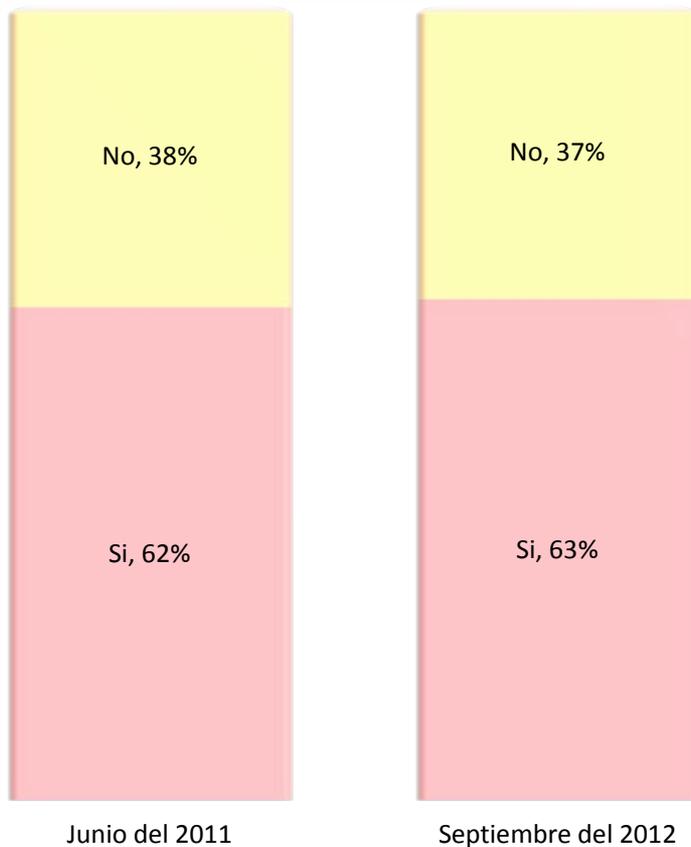


## 4.2.1 Evaluación General





¿Usted ha utilizado con anterioridad algún servicio de la Secretaría General de Gobierno del Estado de Jalisco?





¿Considera que la Secretaría General de Gobierno del Estado de Jalisco ha...?



	JUNIO DEL 2011	SEPTIEMBRE DEL 2012
MEJORADO	40%	67%
SIGUE IGUAL	55%	30%
EMPEORADO	5%	3%



## 4.2.2 Evaluación del Registro Civil



## ¿Cuál es el trámite que vino a solicitar al Registro Civil?

### REGISTRO

### CIVIL

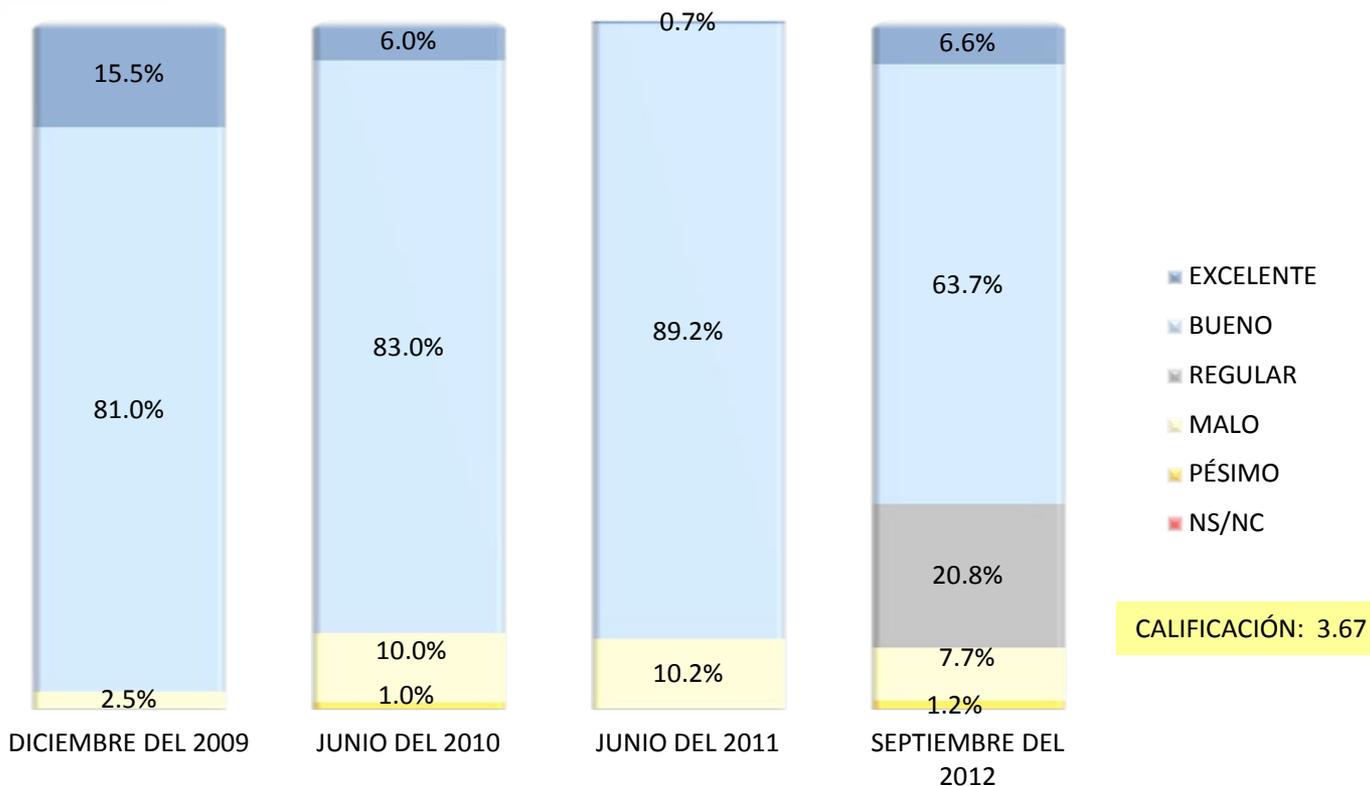


	JUNIO DEL 2011	SEPTIEMBRE DEL 2012
SOLICITAR COPIA DE UN ACTA	46%	77%
SOLICITUD DE CURP	34%	11%
SOLICITUD PARA CORRECCIÓN DE UN ACTA	3%	5%
SOLICITUD DE CONSTANCIA DE INEXISTENCIA	0%	5%
SOLICITUD DE ACTA FORÁNEA	17%	2%



¿Cómo evalúa el servicio de Registro Civil respecto a las siguientes características?

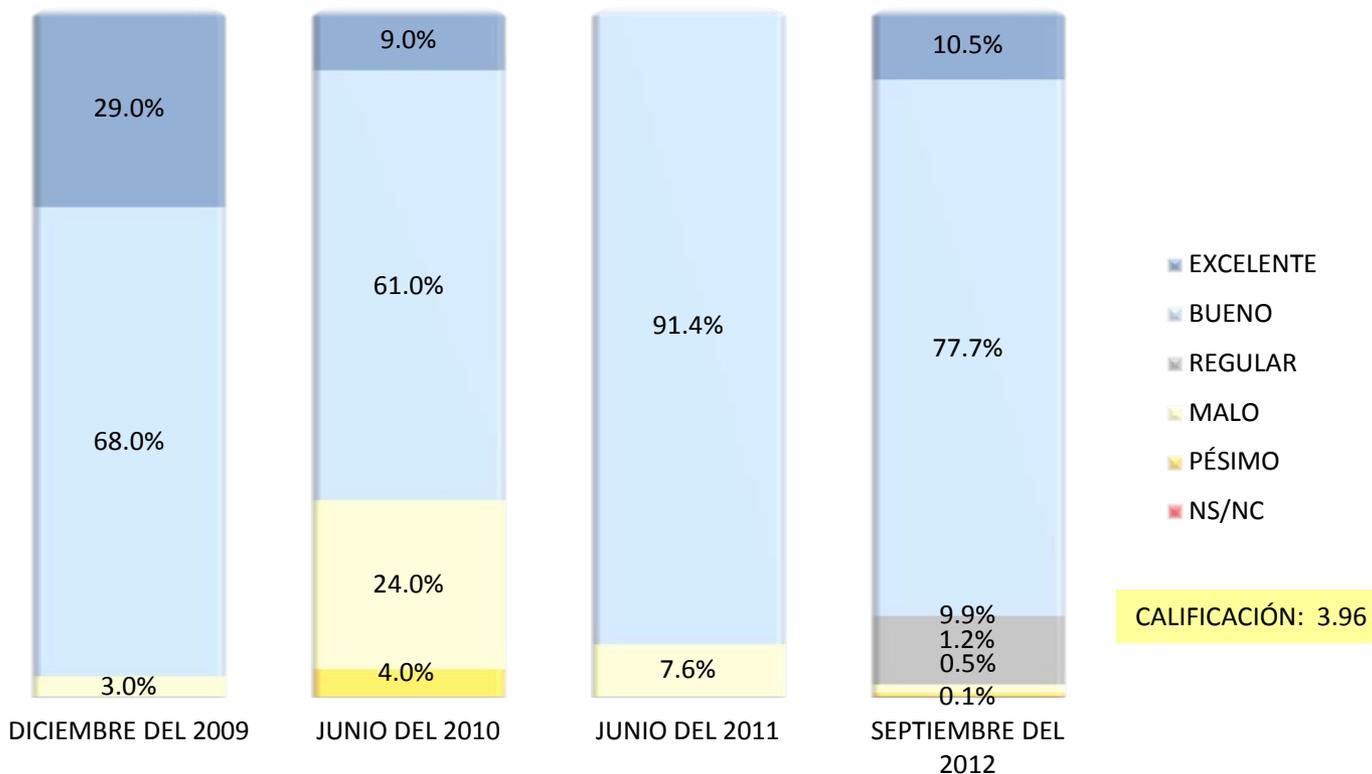
a) *Calidad de las instalaciones*





¿Cómo evalúa el servicio de Registro Civil respecto a las siguientes características?

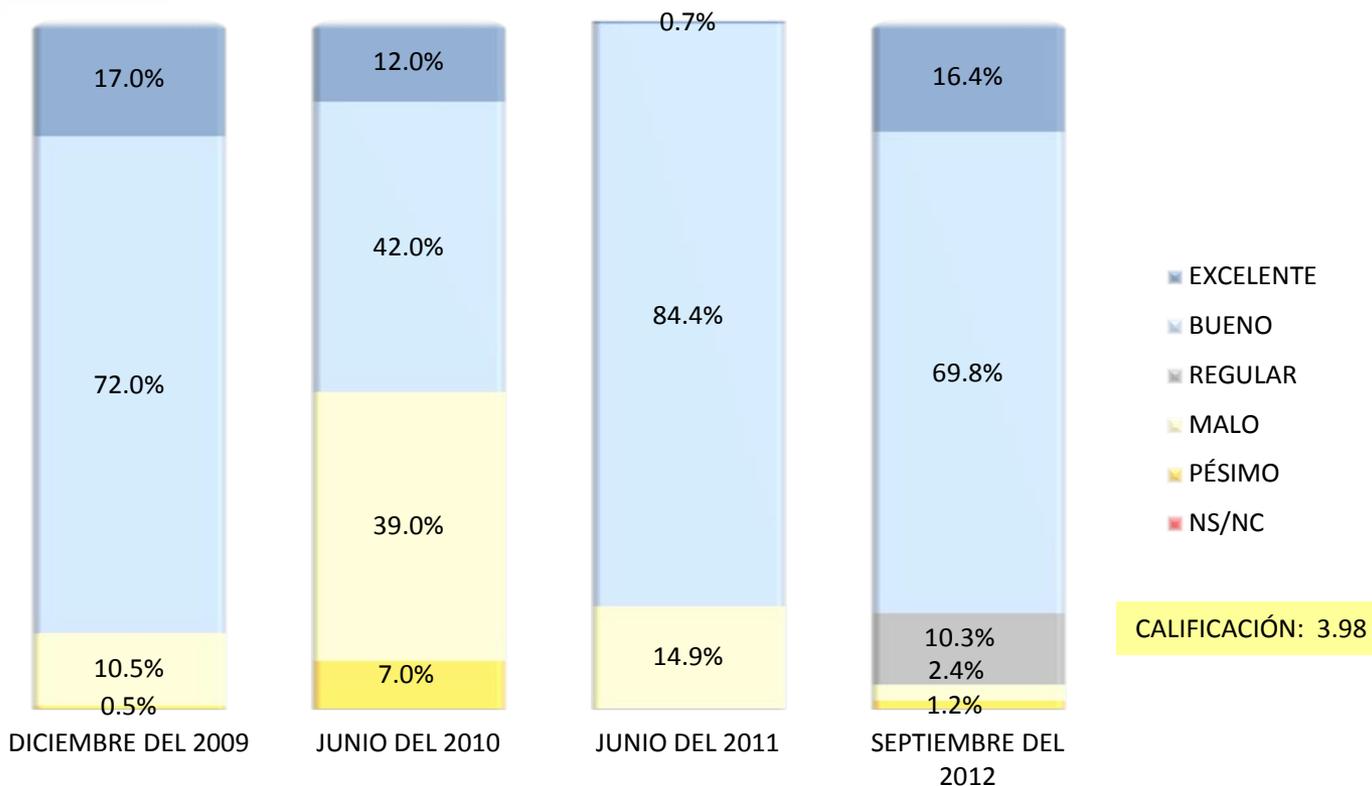
*b) Conocimiento de las personas que atienden*





¿Cómo evalúa el servicio de Registro Civil respecto a las siguientes características?

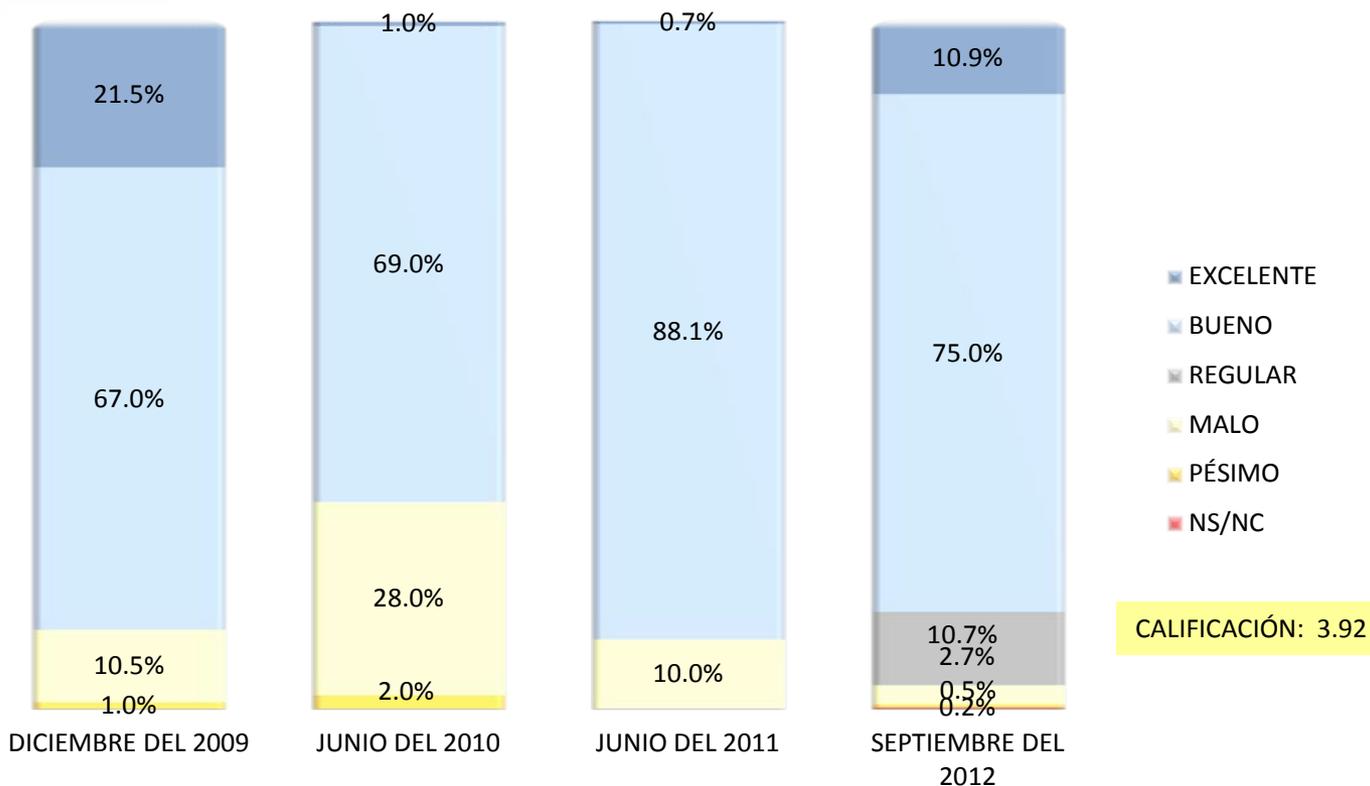
*c) Amabilidad de los funcionarios*





¿Cómo evalúa el servicio de Registro Civil respecto a las siguientes características?

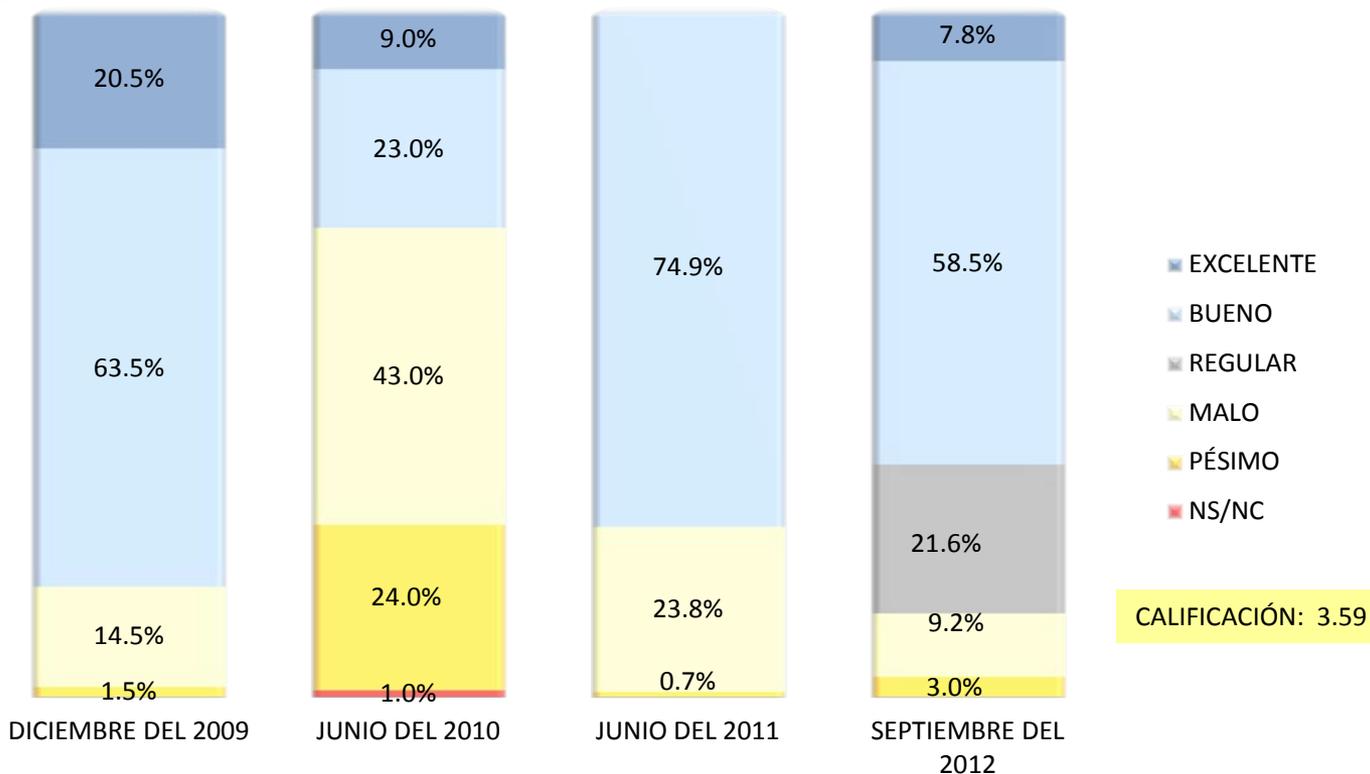
*d) Claridad en la explicación de los trámites a realizar*





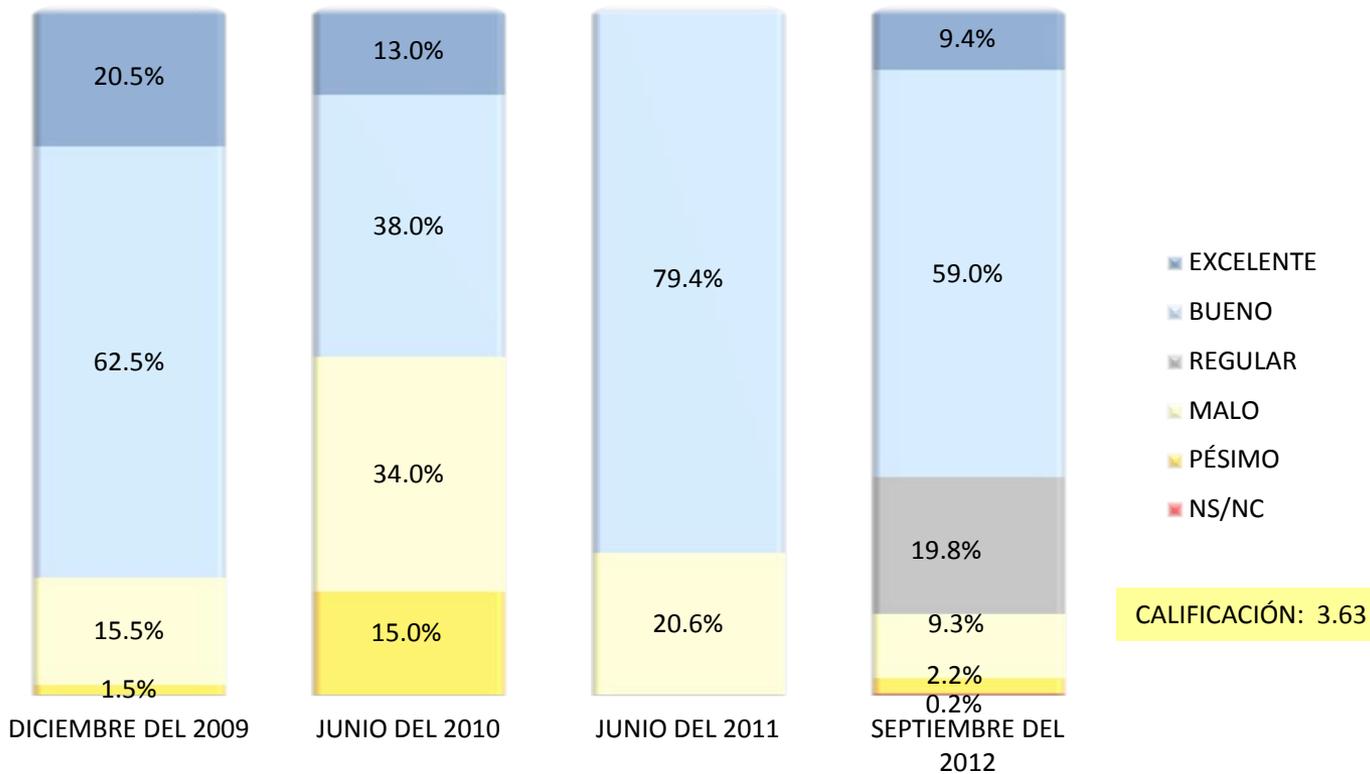
¿Cómo evalúa el servicio de Registro Civil respecto a las siguientes características?

e) *Tiempo de espera para ser atendidos en los trámites realizados*



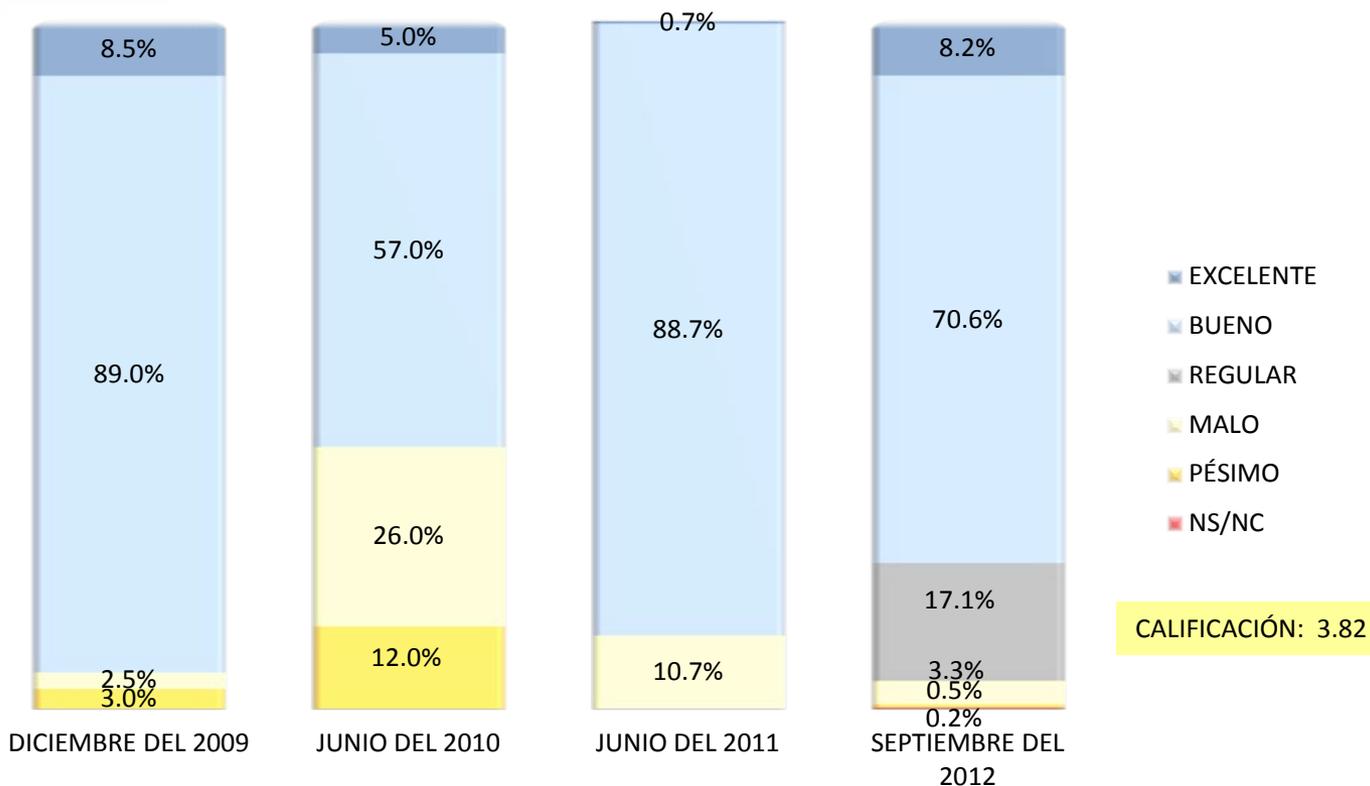


¿Cómo evalúa el servicio de Registro Civil respecto a las siguientes características?  
f) *Agilidad y rapidez para la realización de sus trámites*



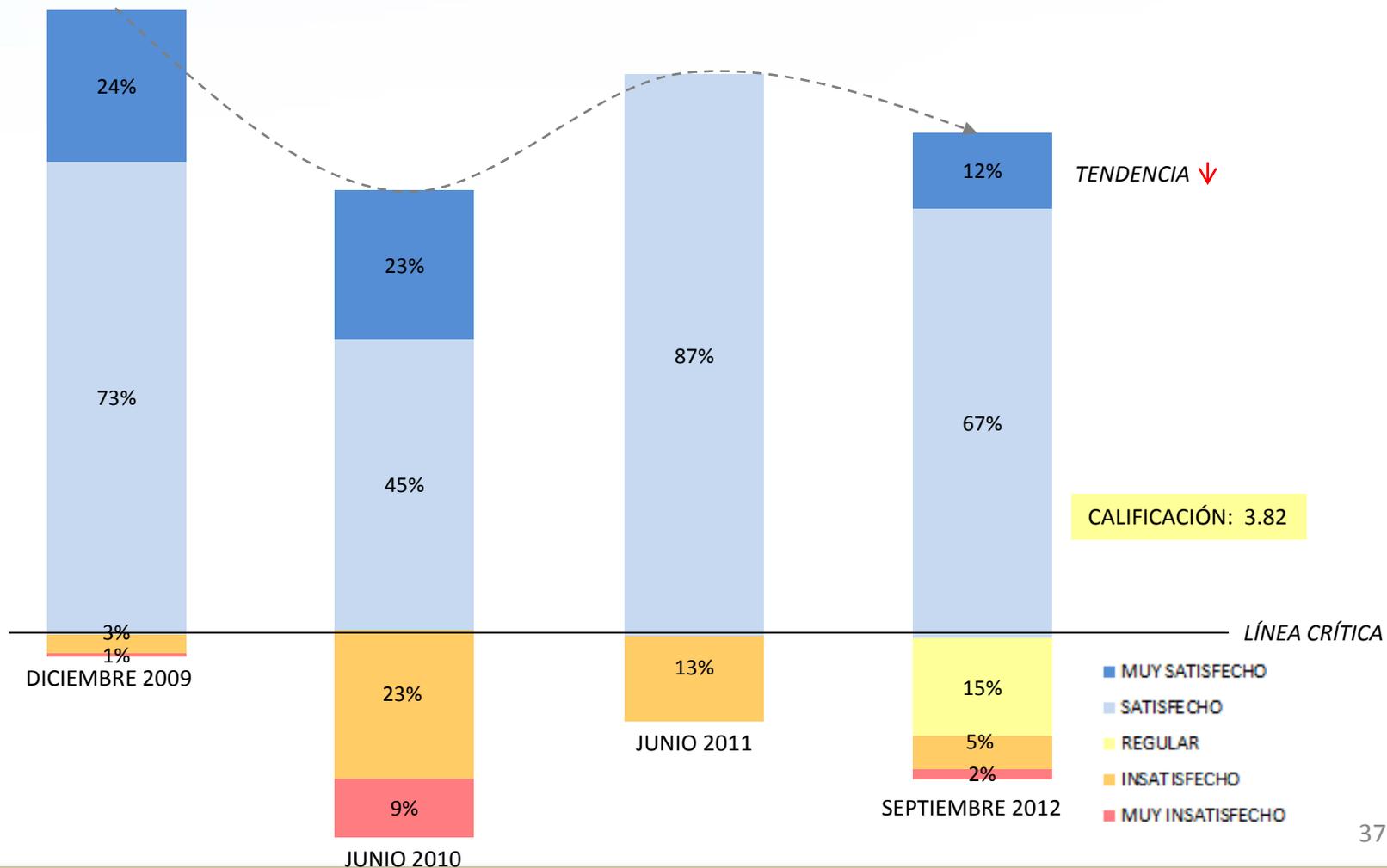


¿Cómo evalúa el servicio de Registro Civil respecto a las siguientes características?  
g) Organización en términos generales



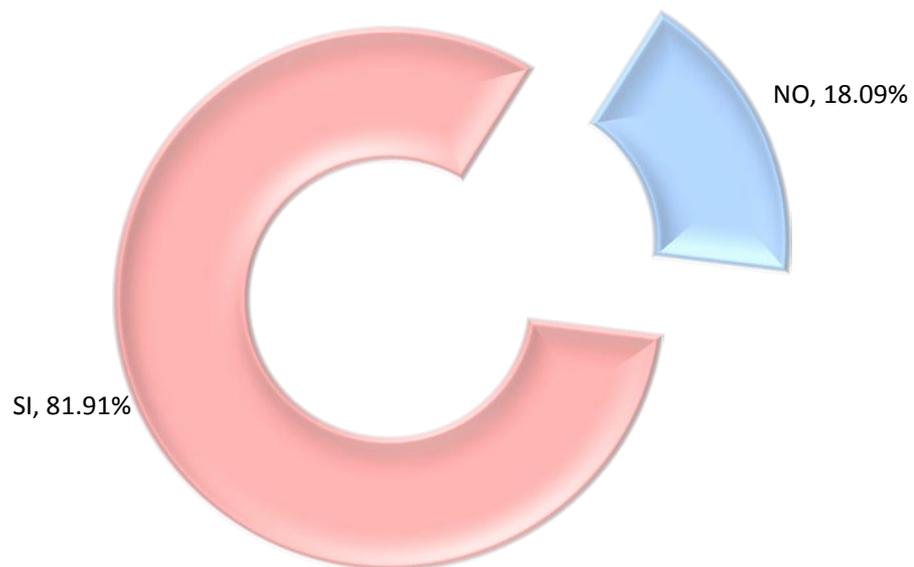


## ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que ha recibido?





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





## 4.2.3 Evaluación del Registro Público de la Propiedad y Comercio



## ¿Qué trámite ha venido a realizar al Registro Público de la Propiedad y Comercio?

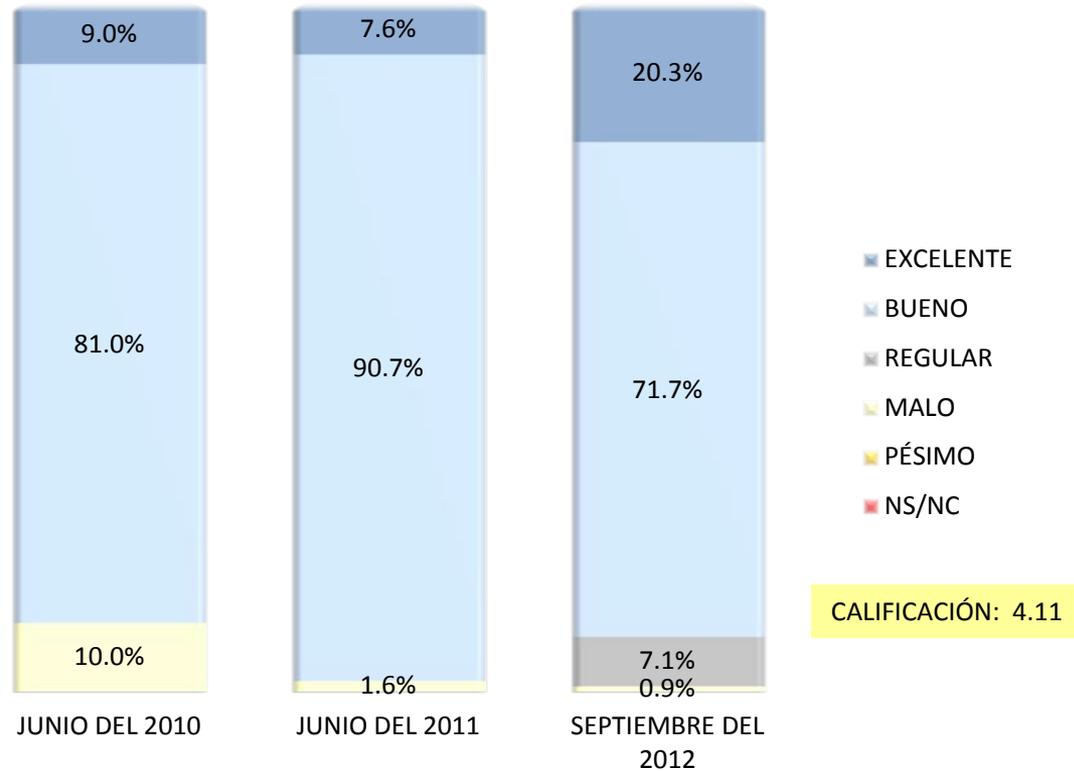


	JUNIO DEL 2010	JUNIO DEL 2011	SEPTIEMBRE DEL 2012
SOLICITAR UN CERTIFICADO DE LIBERTAD O GRAVAMEN	36%	24%	57%
REALIZAR UN MOVIMIENTO EN EL ÁREA DE PROPIEDAD	11%	9%	20%
REALIZAR UNA BÚSQUEDA O COPIA CERTIFICADA	41%	62%	13%
REALIZAR UNA CONSULTA O NOTIFICACIÓN JURÍDICA	12%	5%	10%



¿Cómo evalúa el servicio de Registro Público de la Propiedad y Comercio respecto a las siguientes características?

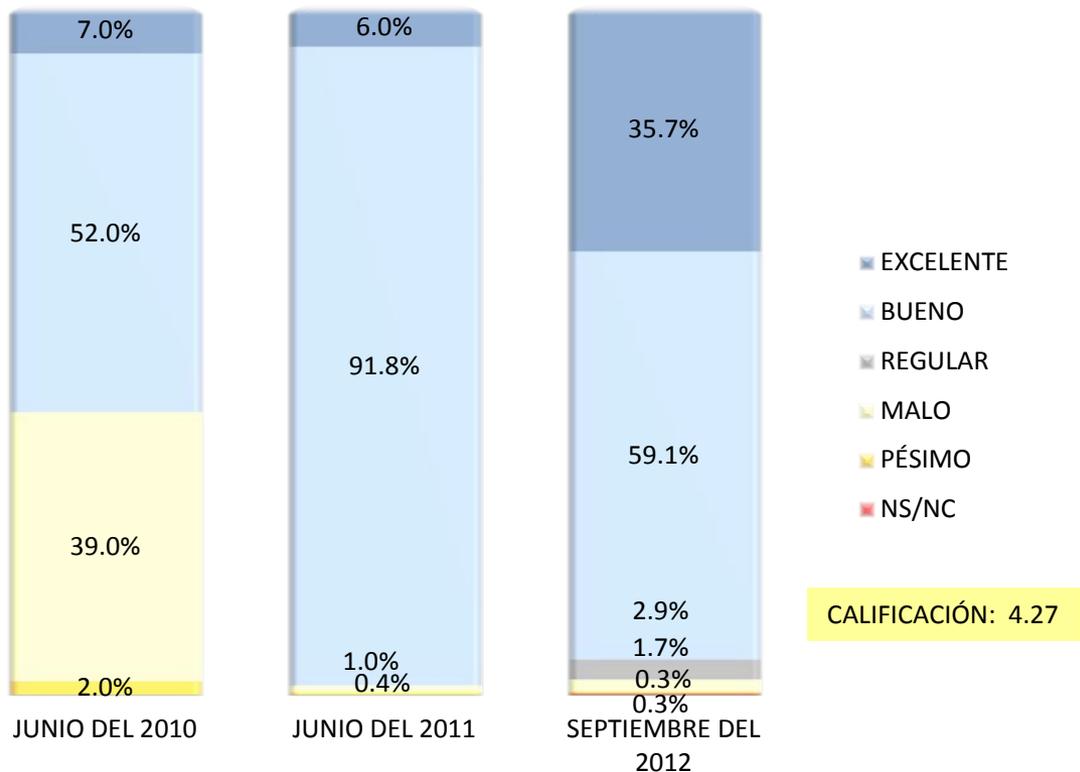
a) *Calidad de las instalaciones*





¿Cómo evalúa el servicio de Registro Público de la Propiedad y Comercio respecto a las siguientes características?

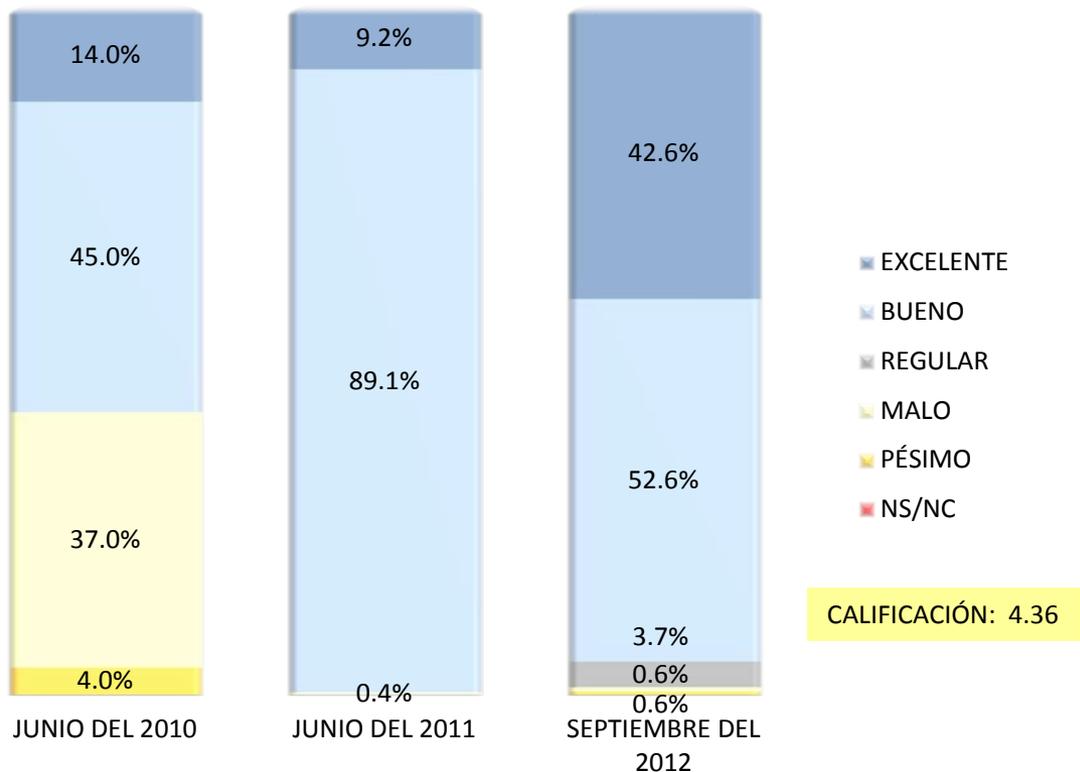
*b) Conocimiento de las personas que atienden*





¿Cómo evalúa el servicio de Registro Público de la Propiedad y Comercio respecto a las siguientes características?

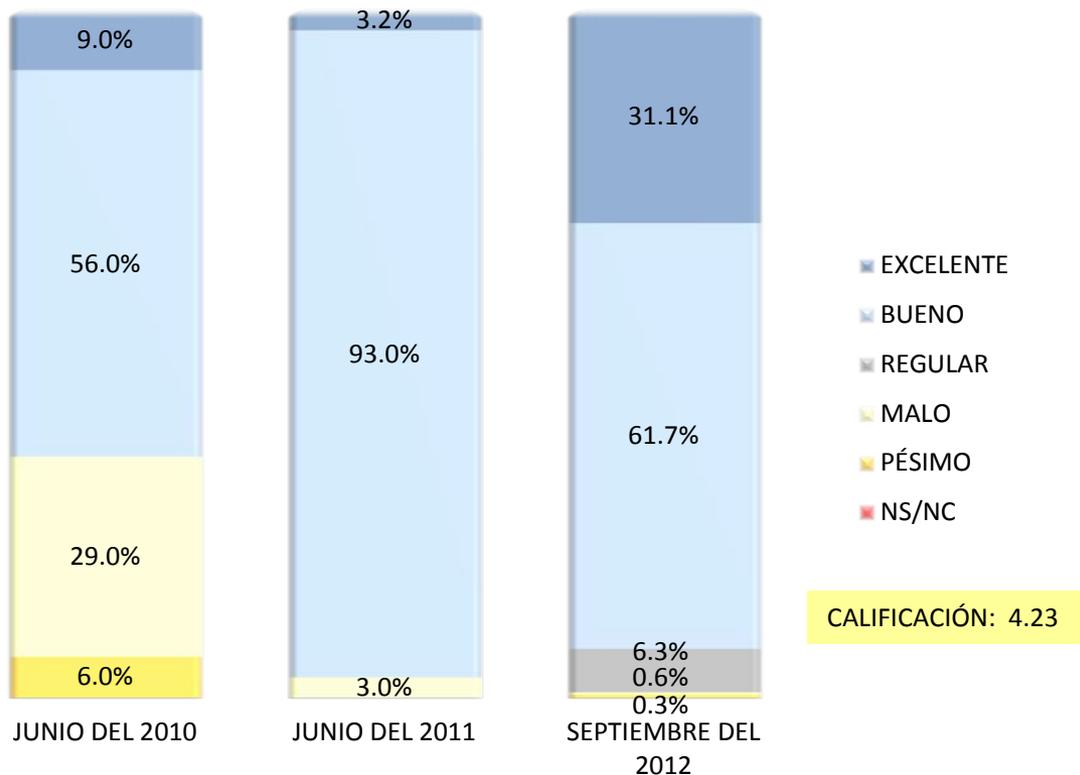
c) *Amabilidad de los funcionarios*





¿Cómo evalúa el servicio de Registro Público de la Propiedad y Comercio respecto a las siguientes características?

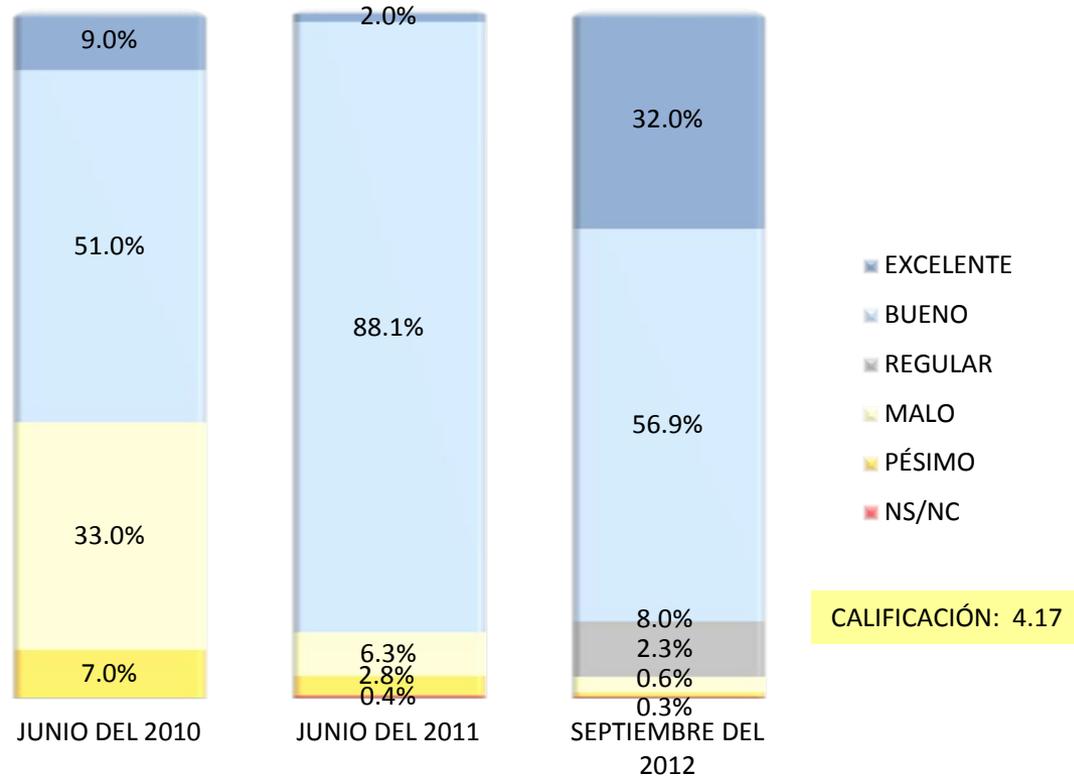
*d) Claridad en la explicación de los trámites a realizar*





¿Cómo evalúa el servicio de Registro Público de la Propiedad y Comercio respecto a las siguientes características?

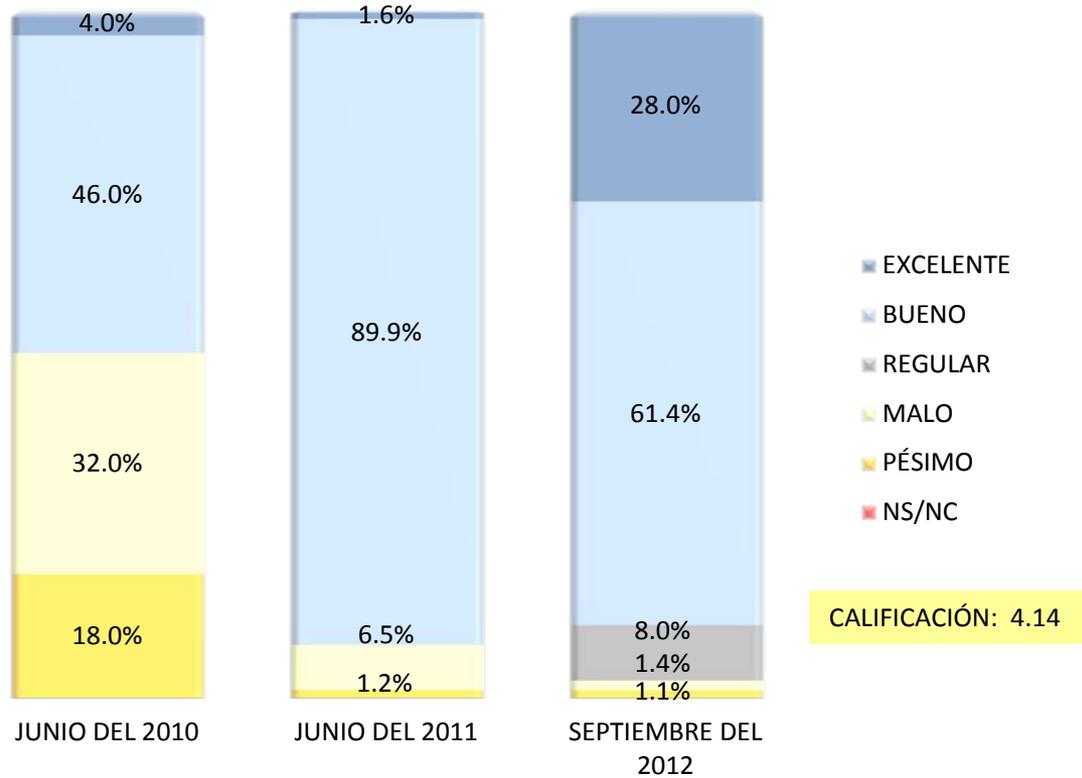
e) *Tiempo de espera para ser atendidos en los trámites realizados*





¿Cómo evalúa el servicio de Registro Público de la Propiedad y Comercio respecto a las siguientes características?

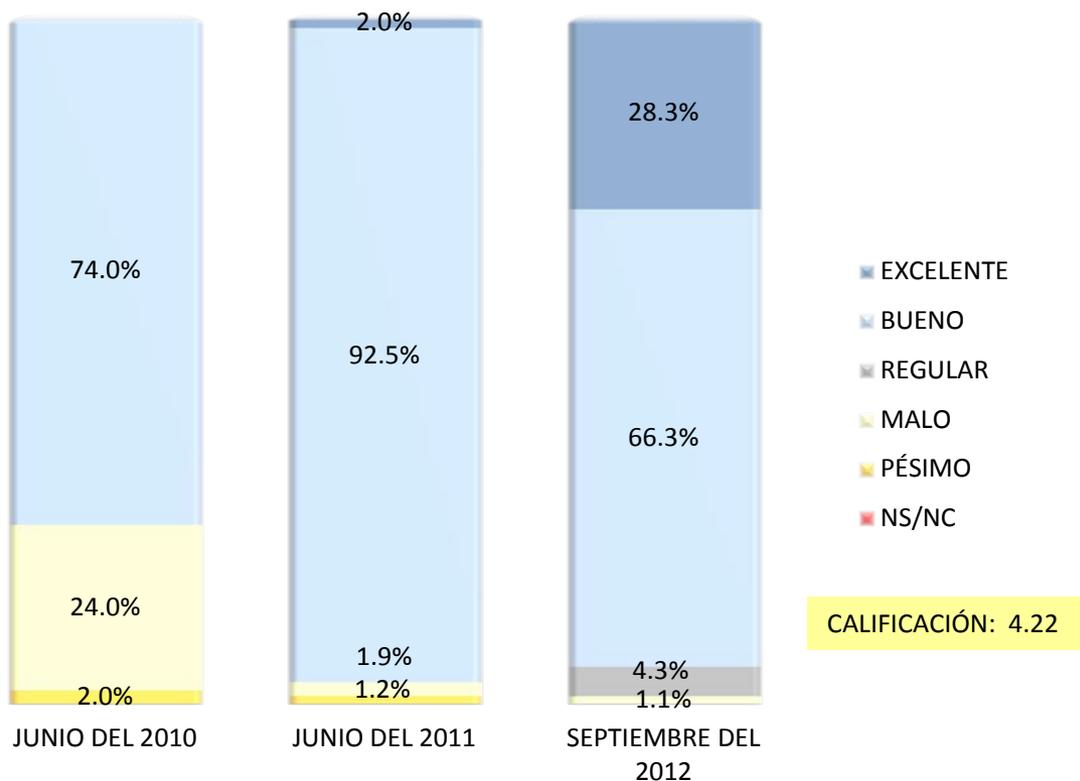
*f) Agilidad y rapidez para la realización de sus trámites*





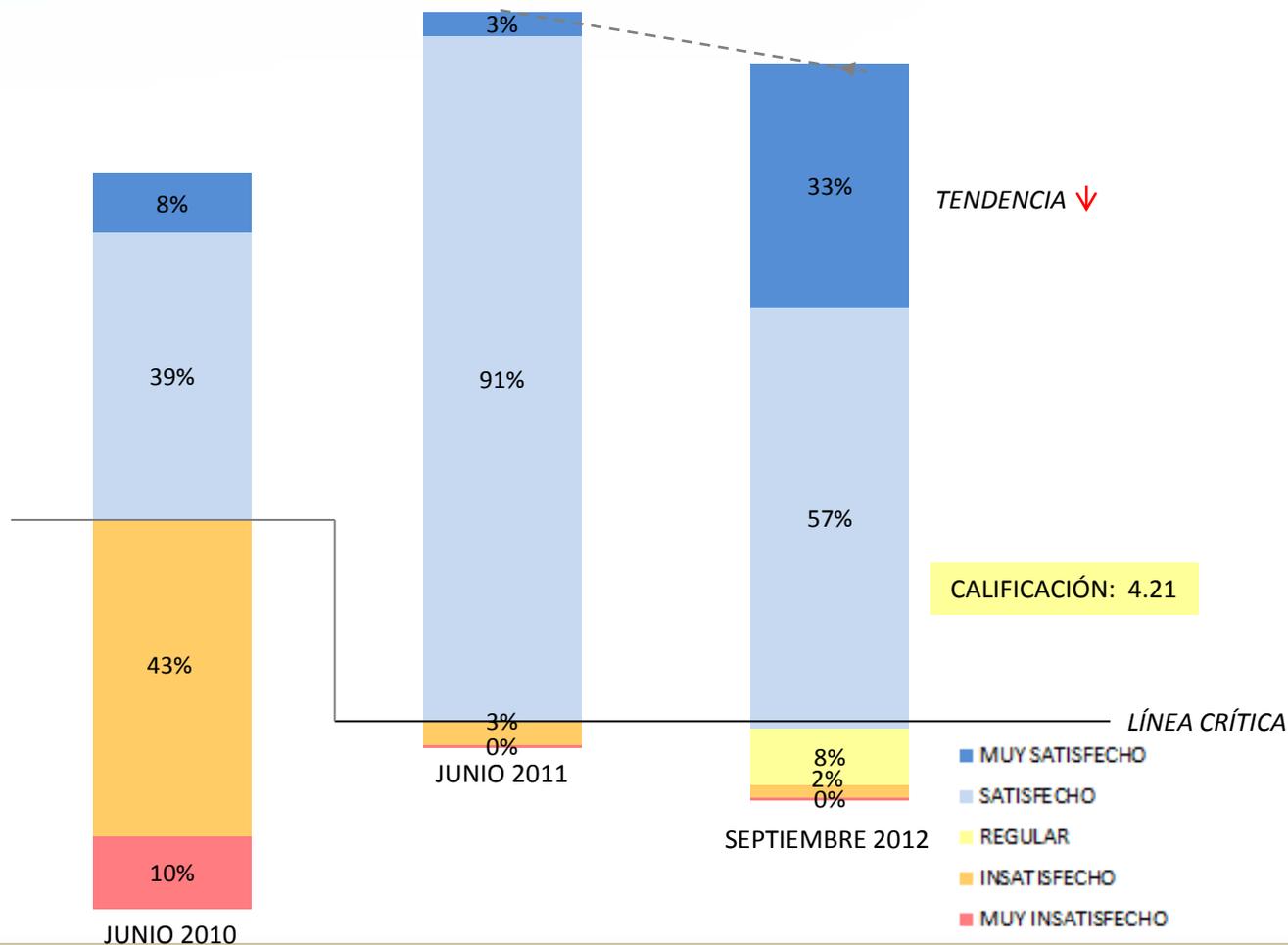
¿Cómo evalúa el servicio de Registro Público de la Propiedad y Comercio respecto a las siguientes características?

*g) Organización en términos generales*



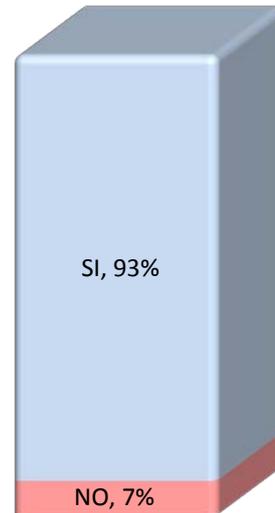


## ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que ha recibido?





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



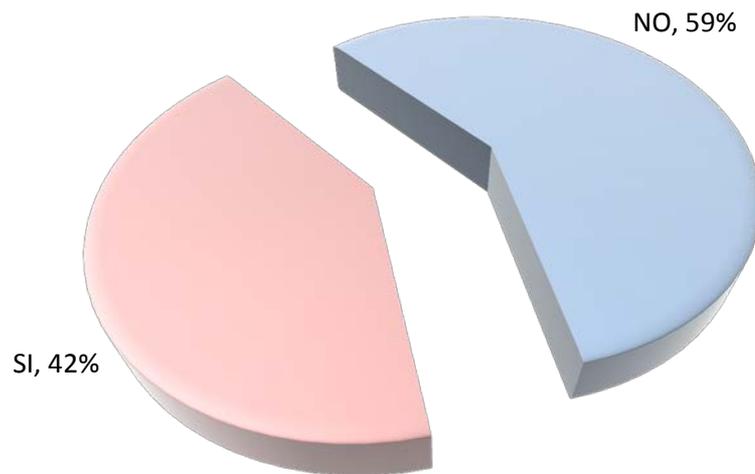
SEPTIEMBRE DEL 2012



## 4.2.4 Evaluación de la Dirección de Certificaciones



¿Es la primera vez que viene usted a la Dirección de Certificaciones o ya había venido con anterioridad?





Usted que ha venido más de una vez, ¿hace cuánto tiempo hizo su visita anterior aproximadamente?

---

ENTRE 2 Y 6 MESES	6%
ENTRE 6 MESES Y UN AÑO	7%
MENOS DE 1 AÑO	19%
MAS DE UN AÑO	11%
NS/NC/NO RECUERDA	57%

---



De la última vez que vino a la Dirección de Certificaciones, comparada con la de hoy  
¿considera usted que en términos generales, ha mejorado o ha empeorado?



MEJORADO	30%
SIGUE IGUAL	58%
EMPEORADO	12%



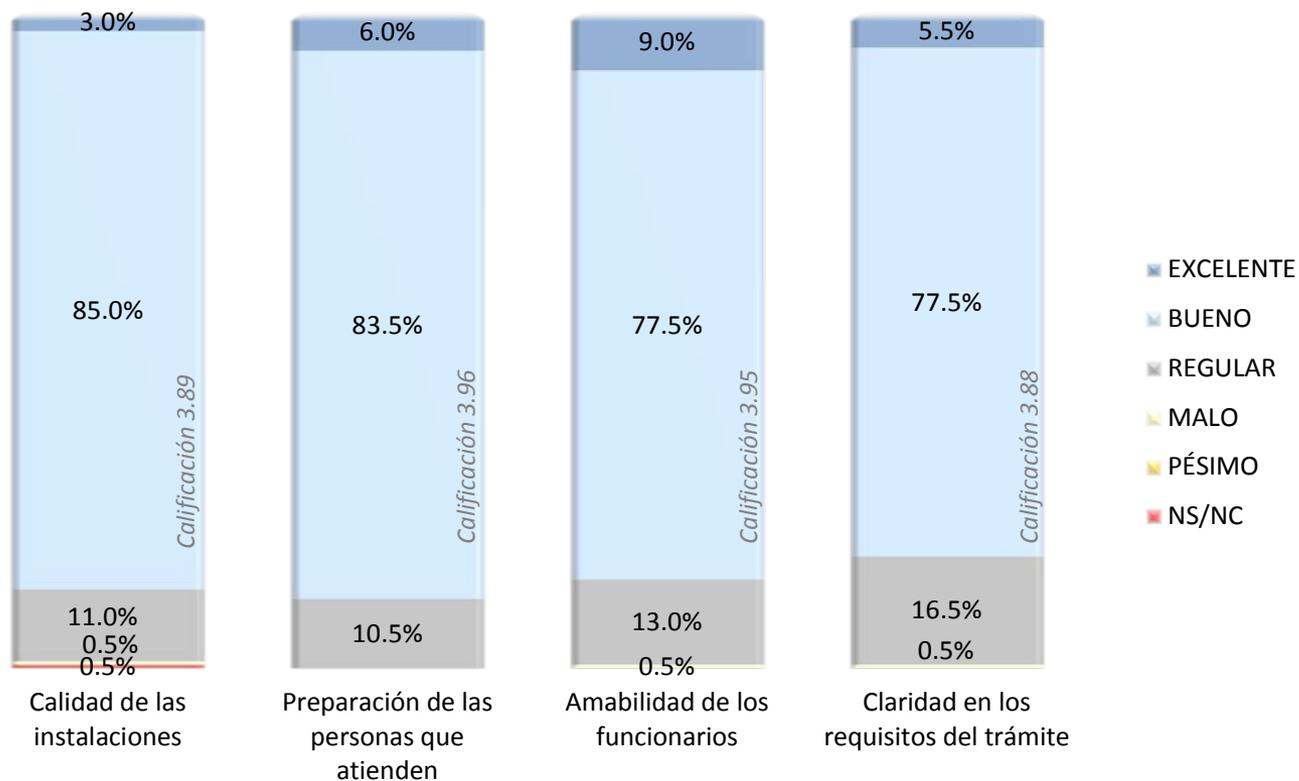
## ¿Qué trámite ha venido a hacer a la Dirección de Certificaciones?



APOSTILLE DE DOCUMENTOS	70.50%
LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	23.00%
TRÁMITE DE LEGALIZACIÓN MEDIANTE HOLOGRAMA	2.00%
NS/NC	4.50%

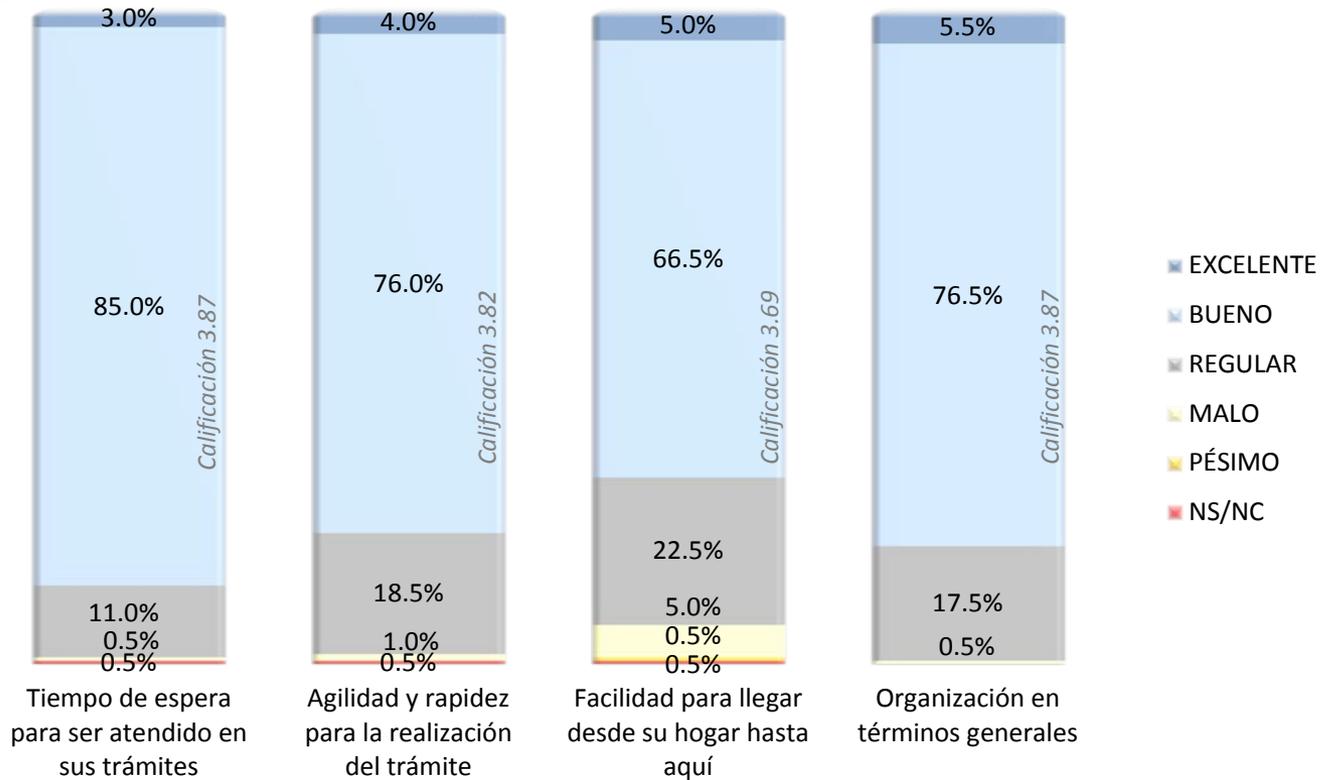


Según su opinión, ¿Qué calificación le da a la dirección de Certificaciones en...?



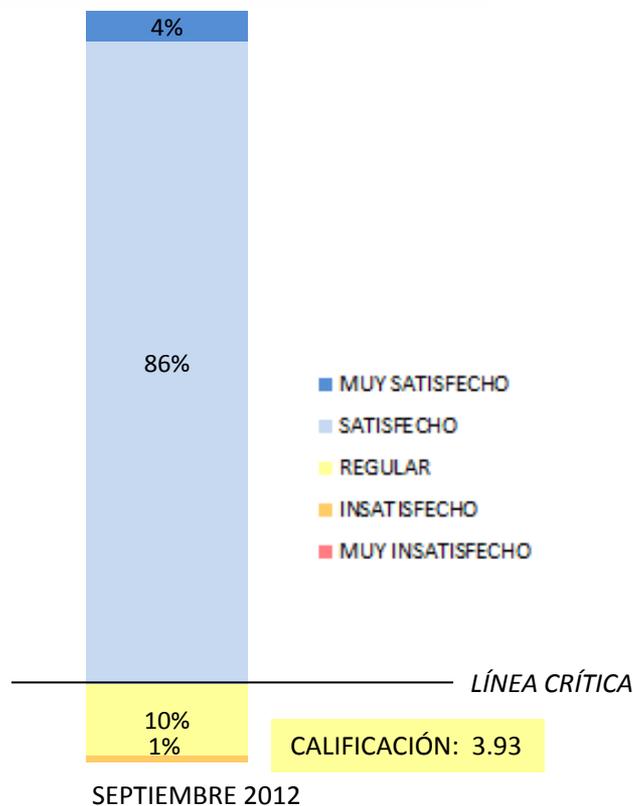


Según su opinión, ¿Qué calificación le da a la Dirección de Certificaciones en...?



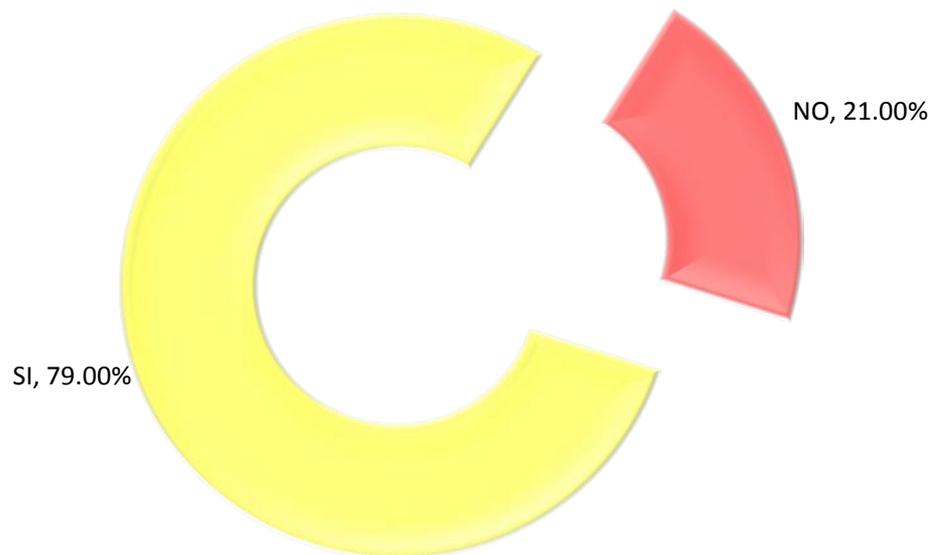


Ahora que usted se va de la Dirección de Certificaciones ¿qué tan satisfecho se va por la atención recibida?





Mayormente, ¿confía usted o no confía en el personal y funcionarios que le han atendido, en que le ayudaran a solucionar su problema?

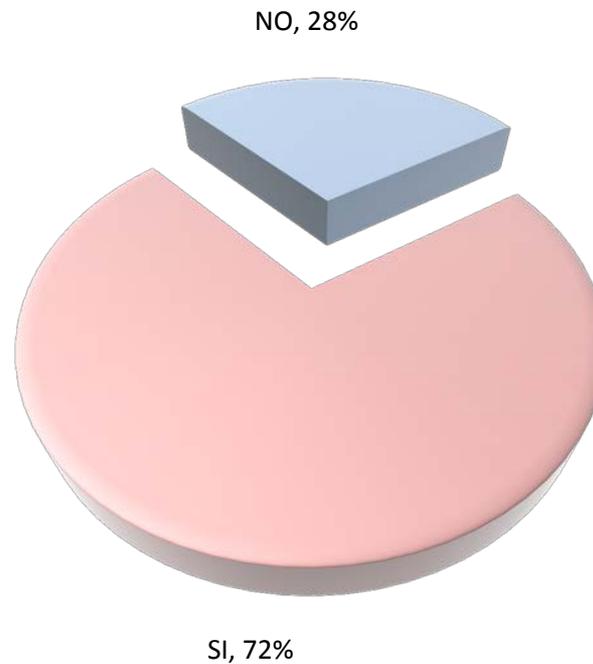




## 4.2.5 Evaluación de la Dirección de Archivo de Instrumentos Públicos



¿Es la primera vez que viene usted a la Dirección de Archivo de Instrumentos Públicos o ya había venido con anterioridad?





Usted que ha venido más de una vez, ¿hace cuánto tiempo hizo su visita anterior aproximadamente?

---

ENTRE 2 Y 6 MESES	57%
ENTRE 6 MESES Y UN AÑO	9%
MENOS DE 1 AÑO	3%
MAS DE UN AÑO	27%
NS/NC/NO RECUERDA	4%

---



De la última vez que vino a la Dirección de Archivo de Instrumentos Públicos, comparada con la de hoy ¿considera usted que en términos generales, ha mejorado o ha empeorado?



MEJORADO	48%
SIGUE IGUAL	43%
EMPEORADO	9%



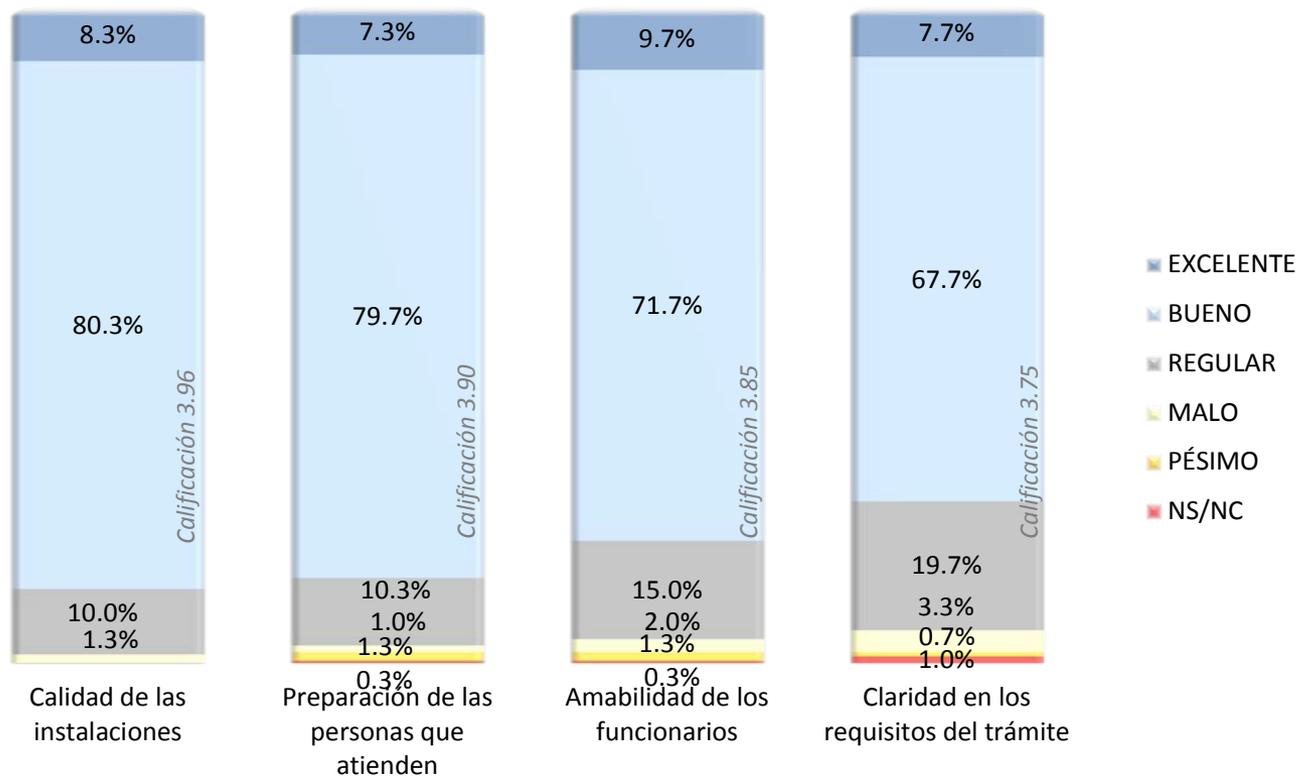
## ¿Qué trámite ha venido a hacer a la Dirección de Archivo de Instrumentos Públicos?



SOLICITUD DE BUSQUEDA TESTAMENTARIA	35.00%
ENTREGA DE AVISOS CON DUPLICADOS NOTARIALES	21.33%
SOLICITUD DE FOLIOS O VISADO DE LIBROS (SOLO NOTARIO)	18.33%
EXPEDICIÓN DE COPIAS CERTIFICADAS O TESTIMONIO (ESCRITURA PUBLICA O DE DOCUMENTOS)	14.33%
AVISO DE TRANSMISIÓN PATRIMONIAL	9.67%
NS/NC	1.33%

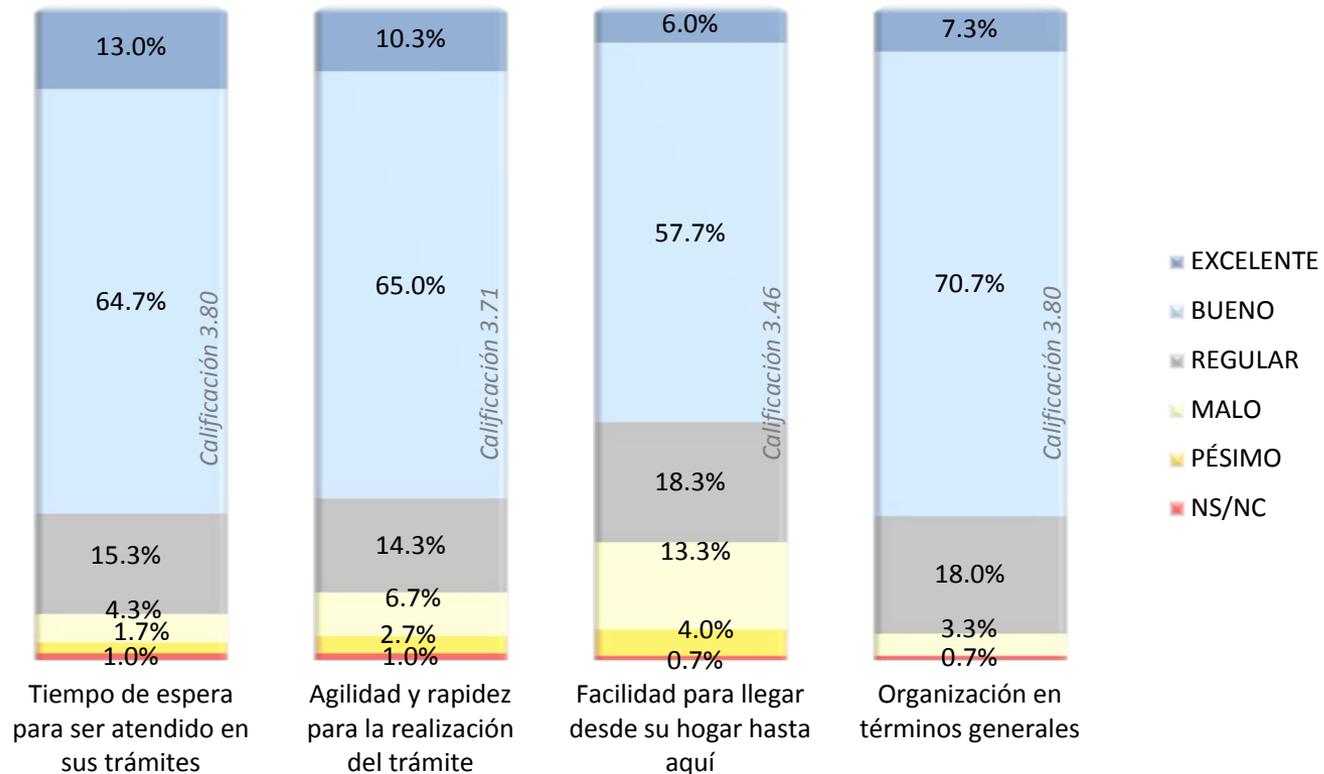


Según su opinión, ¿Qué calificación le da a la Dirección de Archivo de Instrumentos Públicos en...?



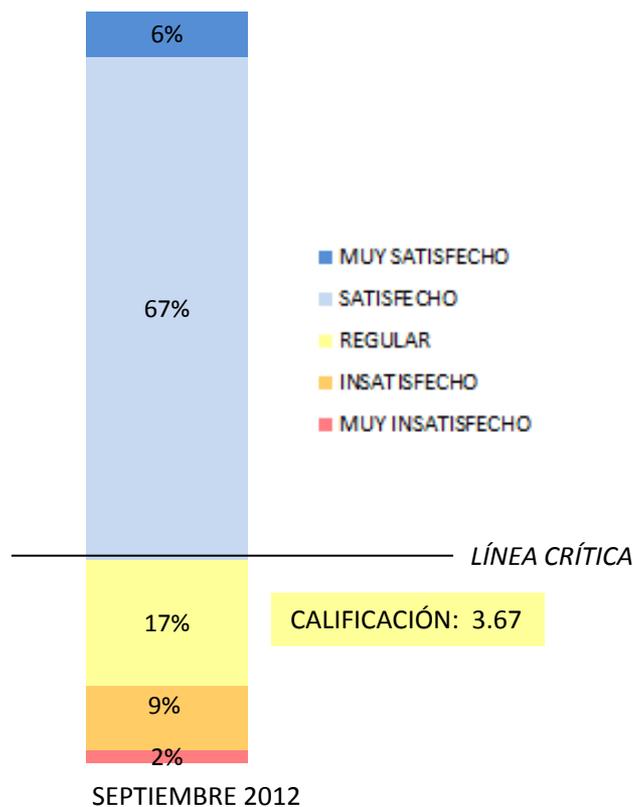


## Según su opinión, ¿Qué calificación le da a la Dirección de Archivo de Instrumentos Públicos en...?



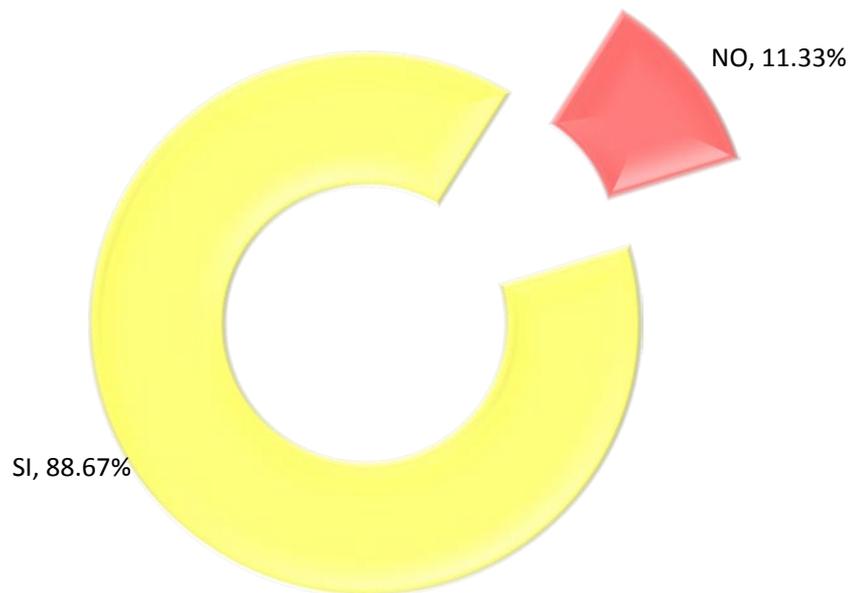


Ahora que usted se va de la Dirección de Archivo de Instrumentos Públicos ¿qué tan satisfecho se va por la atención recibida?





Mayormente, ¿confía usted o no confía en el personal y funcionarios que le han atendido, en que le ayudaran a solucionar su problema?

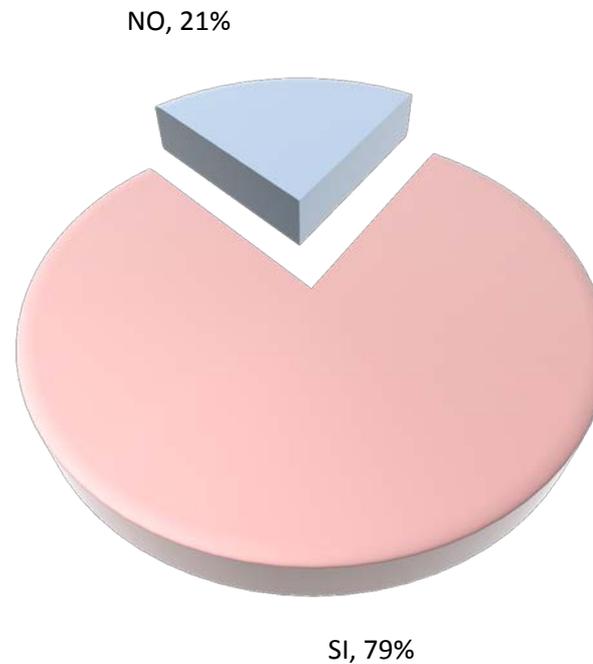




## 4.2.5 Evaluación de la Dirección de Profesiones del Estado



¿Es la primera vez que viene usted a la Dirección de Profesiones del Estado o ya había venido con anterioridad?





Usted que ha venido más de una vez, ¿hace cuánto tiempo hizo su visita anterior aproximadamente?

---

ENTRE 2 Y 6 MESES	5%
ENTRE 6 MESES Y UN AÑO	-
MENOS DE 1 AÑO	8%
MAS DE UN AÑO	1%
NS/NC/NO RECUERDA	86%

---



De la última vez que vino a la Dirección de Profesiones del Estado, comparada con la de hoy ¿considera usted que en términos generales, ha mejorado o ha empeorado?



MEJORADO	49%
SIGUE IGUAL	48%
EMPEORADO	3%



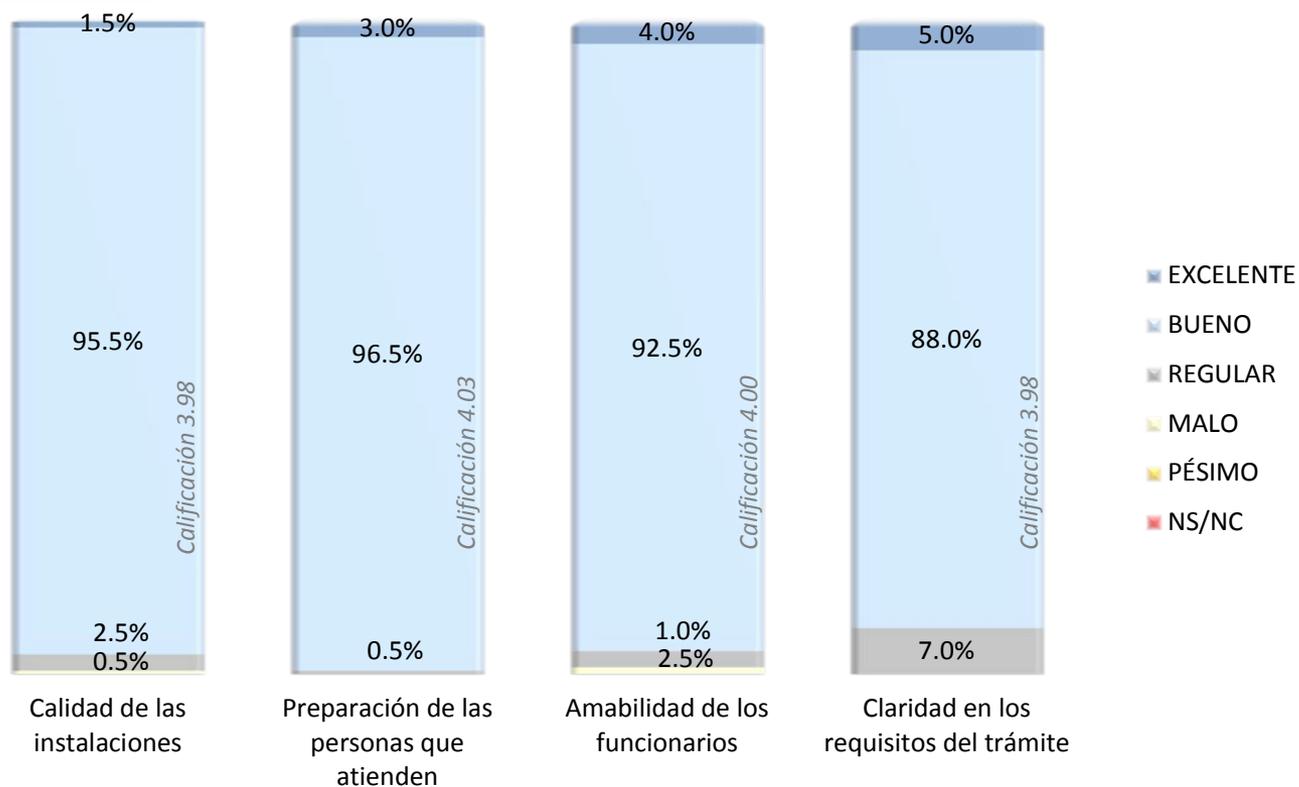
¿Qué trámite ha venido a hacer a la Dirección de Profesiones del Estado?



EXPEDICIÓN DE CÉDULA DE PASANTE/PROVISIONAL/DEFINITIVA/POSGRADOS	99.50%
NS/NC	0.50%

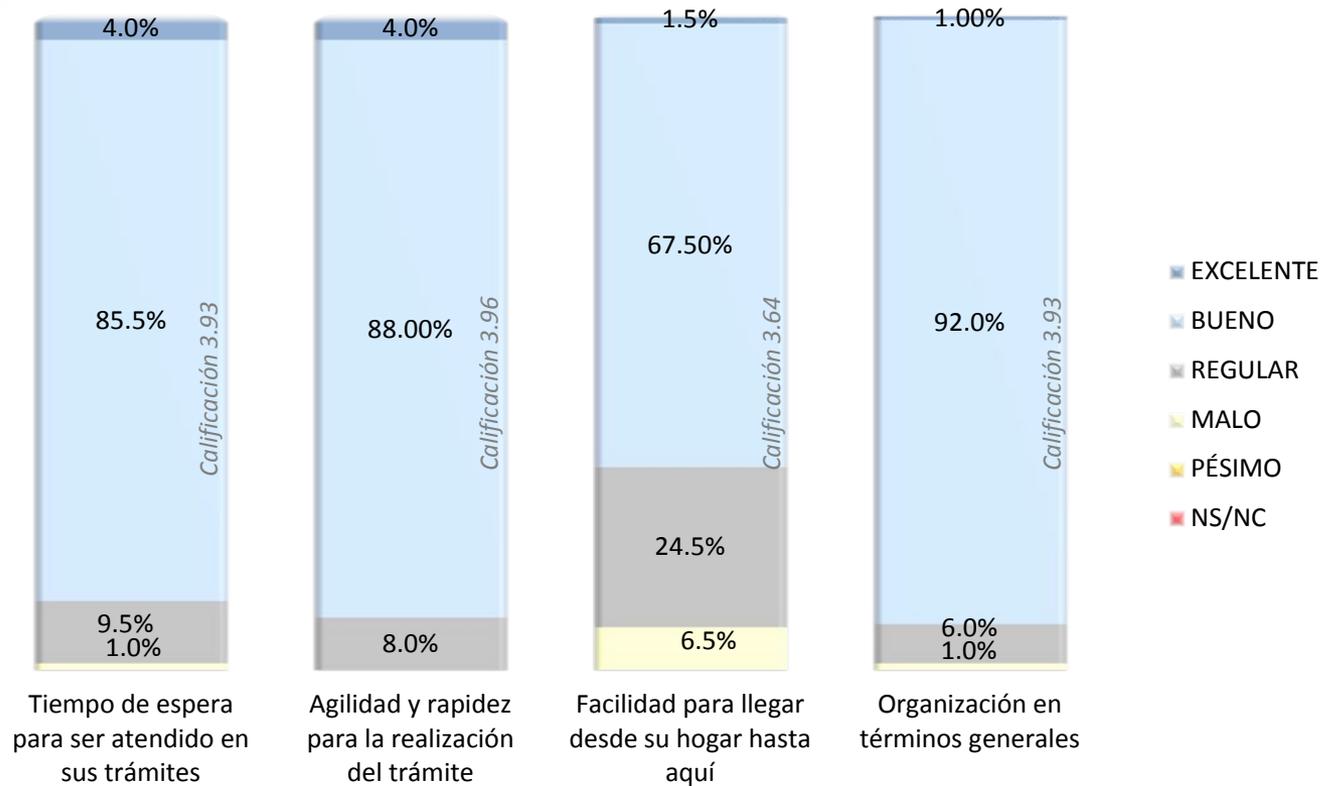


Según su opinión, ¿Qué calificación le da a la Dirección de Profesiones del Estado en...?



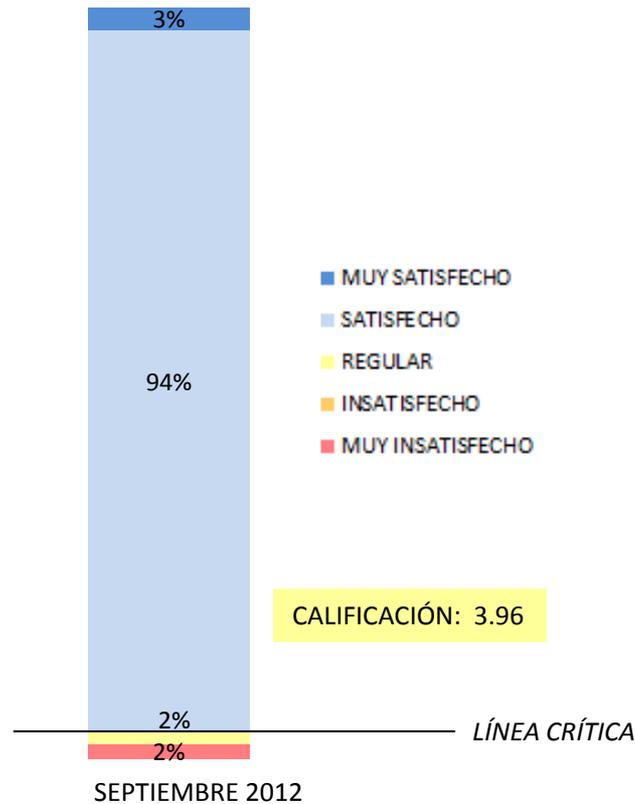


Según su opinión, ¿Qué calificación le da a la Dirección de Profesiones del Estado en...?



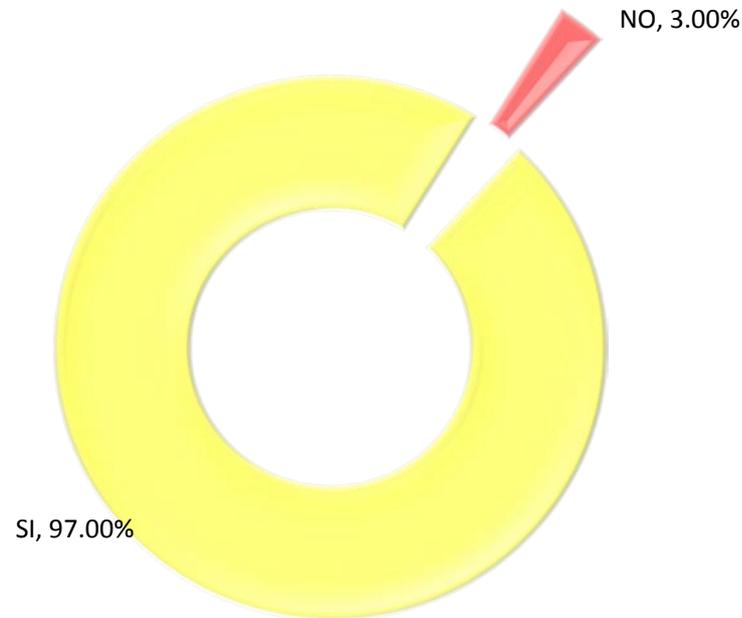


Ahora que usted se va de la Dirección de Profesiones del Estado ¿qué tan satisfecho se va por la atención recibida?





Mayormente, ¿confía usted o no confía en el personal y funcionarios que le han atendido, en que le ayudaran a solucionar su problema?





## 4.3 Análisis General de Resultados



## Análisis general de resultados (mejores evaluados / con oportunidad de mejora)

La intención de este análisis general de resultados, es mostrar los elementos más destacados en su calificación, así como los elementos que presentaron una menor calificación. Lo anterior con el fin de encontrar áreas de oportunidad para el desarrollo de estrategias de atención:

### ELEMENTOS MEJOR EVALUADOS

Conocimiento del servidor público del Registro Público de la Propiedad, calif. 4.27

Claridad en la explicación del servidor público del Registro Público de la Propiedad calif.4.36

### ELEMENTOS CON OPORTUNIDAD DE MEJORA

Facilidad para llegar desde su hogar hasta la Dirección del Archivo de Instrumentos Públicos, calif. 3.46

Tiempo de espera para ser atendido en el Registro Civil, calif. 3.59



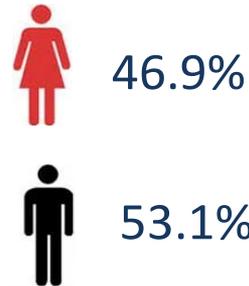
## 5. Datos generales y sociodemográficos del entrevistado



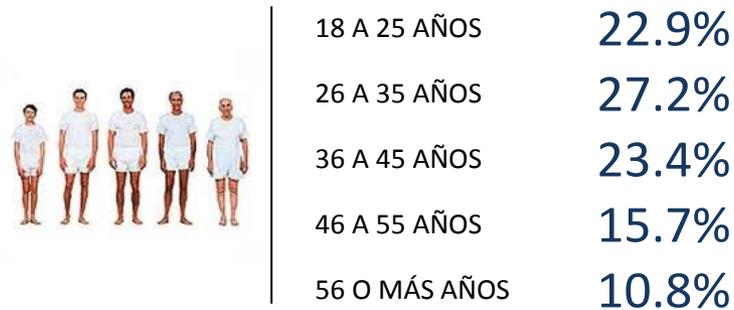


## Datos generales del entrevistado

### GÉNERO DEL ENTREVISTADO

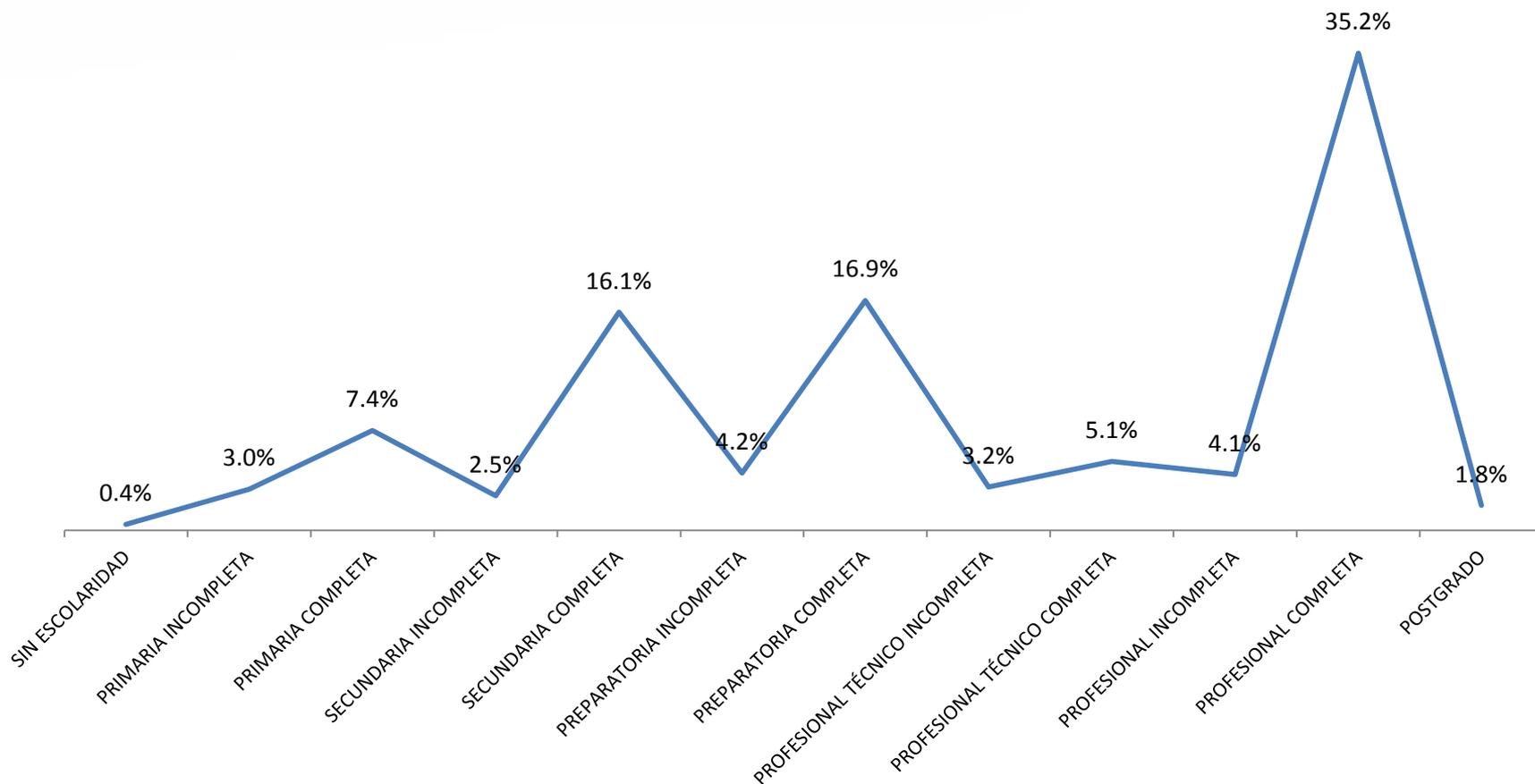


### EDAD DEL ENTREVISTADO





## Escolaridad del entrevistado





# Ingresos

## INGRESOS MENSUALES

NS/NC	8.40%
0 A 1 SALARIOS MÍNIMOS (\$0 A \$1644)	16.05%
1 A 3 SALARIOS MÍNIMOS (1644 A \$4932)	17.66%
3 A 5 SALARIOS MÍNIMOS (\$4932 A \$8220)	9.96%
5 A 7 SALARIOS MÍNIMOS (\$8220 A \$11508)	6.09%
7 A 10 SALARIOS MÍNIMOS (\$11508 A \$16440)	4.15%
MÁS DE \$16440	37.70%

## FUENTE DE INGRESOS

EMPLEADO DE EMPRESA PRIVADA	29.83%
TRABAJA POR SU CUENTA	19.92%
HOGAR	17.34%
OTRO	12.01%
EMPLEADO DE GOBIERNO	8.94%
ESTUDIANTE	4.31%
DESEMPLEADO	4.04%
JUBILADO/ PENSIONADO / INCAPACITADO	3.07%



## 6. Conclusiones y hallazgos de la evaluación a la Secretaría General de Gobierno





## Conclusiones y Hallazgos

### **Conclusión 1.- Calificación global de la Secretaría General de Gobierno**

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

La calificación global de la Secretaría General de Gobierno registró un descenso respecto a lo observado en el 2011. Para esta medición se obtuvo un 3.50, cifra menor al 3.66 registrado en el 2011. Este descenso en la calificación global nos señala que existen retrocesos en la percepción de la calidad del servicio proporcionada al usuario de esta dependencia.

### **Conclusión 2.- Calificación del nivel de satisfacción respecto a al servicio que brinda la Secretaría General de Gobierno**

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

Por otro lado, la medición del 2012 obtuvo una calificación de 3.79 en la satisfacción del usuario con el servicio que le brinda esta dependencia. Esta cifra es similar al 3.80 obtenido por esta Secretaría en el 2011, lo que nos habla de que usuario ha mantenido sus niveles de satisfacción por los servicios recibidos.



## Conclusiones y Hallazgos

### **Conclusión 3.- Percepción de mejoría en la Secretaría General de Gobierno**

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

Es importante señalar que el 67% de los usuarios entrevistados perciben mejorías en la dependencia tanto en su atención como en aspectos físicos. Sólo un 3% de los entrevistados señalaron que empeoró el servicio de esta dependencia.

### **Conclusión 4.- Mejores servicios evaluados y servicios con oportunidad de mejora**

#### **Temas varios**

Los mejores servicios evaluados fueron: 1) El conocimiento del personal que atiende en el Registro Público de la Propiedad y Comercio con una calificación de 4.27 y 2) La claridad de la explicación del servidor público que atiende el Registro Público de la Propiedad y Comercio con 4.23. Por otro lado los aspectos que tienen una mayor oportunidad de mejora son 1) La facilidad de llegar desde su casa a la Dirección de Archivo de Instrumentos Públicos con una calificación de 3.46 y 2) El tiempo de espera para ser atendido en el Registro Civil.



## Resumen de Hallazgos

