



Satisfacción de usuarios de las Secretarías del Poder Ejecutivo

Procuraduría General de Justicia

Gobierno del Estado de
Jalisco

Junio 2011



Índice

1. Introducción
2. Objetivos
3. Metodología
4. Informe de resultados
 - 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios
 - 4.2 Evaluación a la dependencia
 - 4.2.1 Evaluación General
 - 4.2.2 Devolución de vehículos nacionales
 - 4.2.3 Devolución de fianzas
 - 4.2.4 Denuncias por comparecencia
5. Datos generales y sociodemográficos
6. Conclusiones



Introducción



El Gobierno del Estado de Jalisco a través de la Secretaría de Planeación ha llevado a cabo el desarrollo del presente estudio con el fin de conocer la percepción de los usuarios de los servicios de las dependencias seleccionadas evaluando con esto el comportamiento de las principales variables que impactan la satisfacción de dichos usuarios.

El presente estudio fue elaborado por Allenare Consultores, S.C., empresa especializada en proyectos especiales que incluyen estudios de opinión y encuestas de satisfacción así como estrategias de negocios para la mejora de las variables que hayan presentado áreas de oportunidad.

El estudio fue realizado a través de la aplicación encuestas (cuestionarios) cara a cara con los usuarios de las dependencias delimitadas en el alcance de este estudio. En el alcance se establecen las cuotas y el número de entrevistas totales.

Todo el método de trabajo se realizó utilizando como referencia un estándar internacional ISO/TS 10004:2010 Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para el seguimiento y la medición.



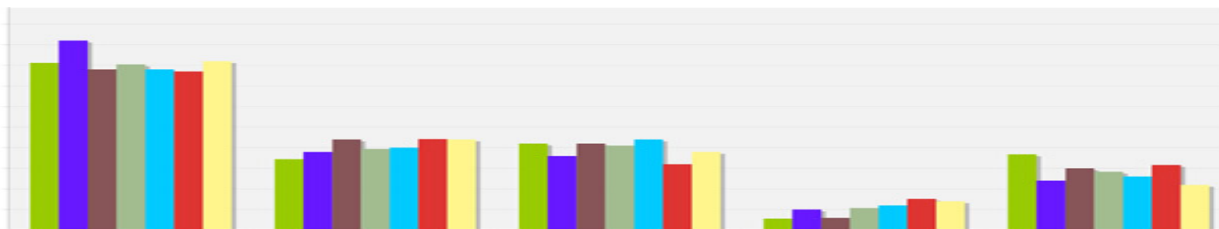
Los datos técnicos del marco muestral del estudio se refieren a la población en general en el estado: hombres y mujeres mayores de 18 años.

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.

Con el fin principal de garantizar la calidad de los trabajos realizados Allenare Consultores, S.C., se utilizó tecnología de última generación, así como programas de procesamiento confiables, supervisión y seguimiento exhaustivos, así como formación personalizada para cada integrante de este estudio.

El análisis de la información fue llevado a cabo por un equipo especialista en análisis de información y establecimiento de estrategias, emanado de los resultados.



Objetivos



- Conocer el nivel de satisfacción que presentan los usuarios de los servicios seleccionados para las diferentes secretarías dentro del alcance del estudio.
- 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
- 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.



Metodología



Población	Mujeres y hombres
Requisitos	Tener un año (por lo menos) viviendo en su localidad o ciudad. Ser mayor de edad Ser usuario de algún servicio o trámite de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco.
Lugar de aplicación	Oficinas de las dependencias, y/o lugares en donde se desempeñan o encuentran los usuarios.
Alcance del estudio	Usuarios de las dependencias.
Fecha del levantamiento	04 de mayo – 31 de mayo, 2011.
Esquema de selección de la muestra	Muestreo aleatorio – sistemático y estratificado
Tamaño de la muestra	400 entrevistas
Método de estimación de resultados	Porcentajes y promedios (en algunas variables se aplicó corrección de no respuesta).
Intervalo de confianza y error muestral	Intervalo de confianza de 95 % y error muestral de ± 5 %

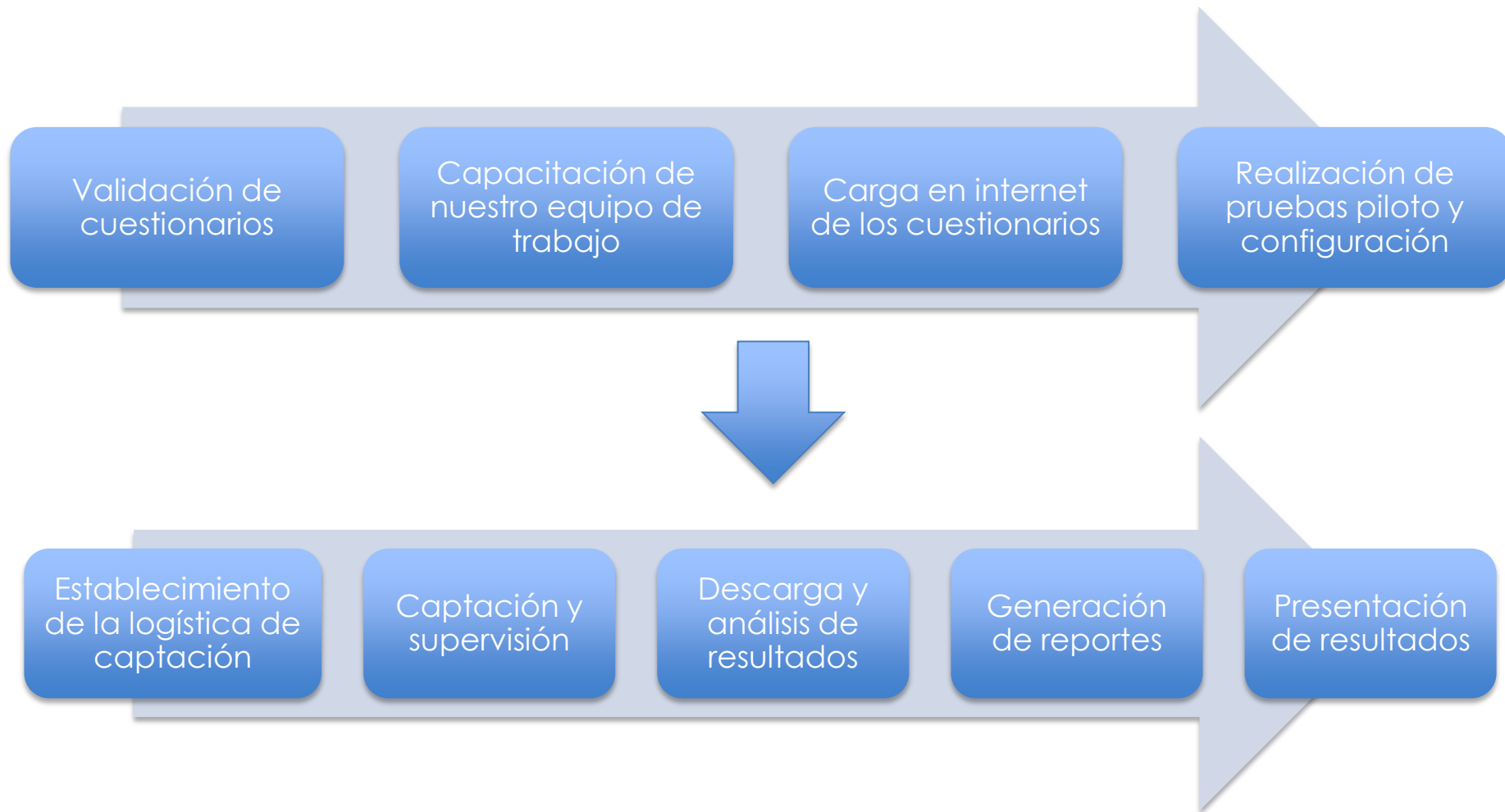


Procedimientos de estimación

- Los resultados presentados son frecuencias simples.
- Se aplicó la corrección de no respuesta en las variables que a juicio del analista requirieron de dicho tratamiento.
- Las variables presentadas se expresan en promedios y porcentajes.
- Para el procesamiento de los datos se utilizó Microsoft Office Excel.
- Se realizaron cruces de información en algunas variables para la mejor explicación del comportamiento de la muestra.



Procedimientos de obtención de la información



Estructura de Equipo

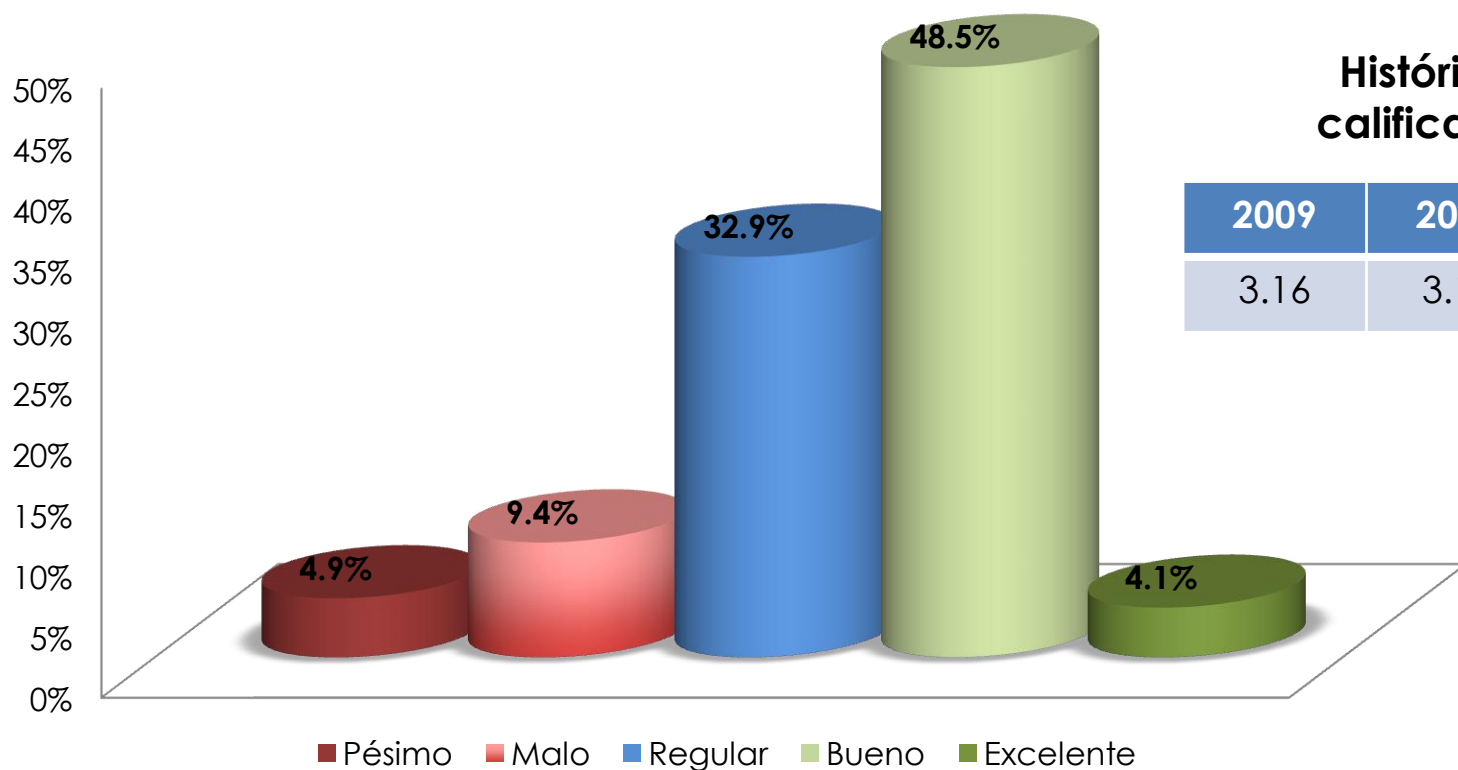


Informe de Resultados



Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

Satisfacción y servicio al usuario
¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría?



Histórico de calificaciones

2009	2010	2011
3.16	3.11	3.37

Base: 100% de los entrevistados.



¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Procuraduría General de Justicia en los siguientes aspectos?

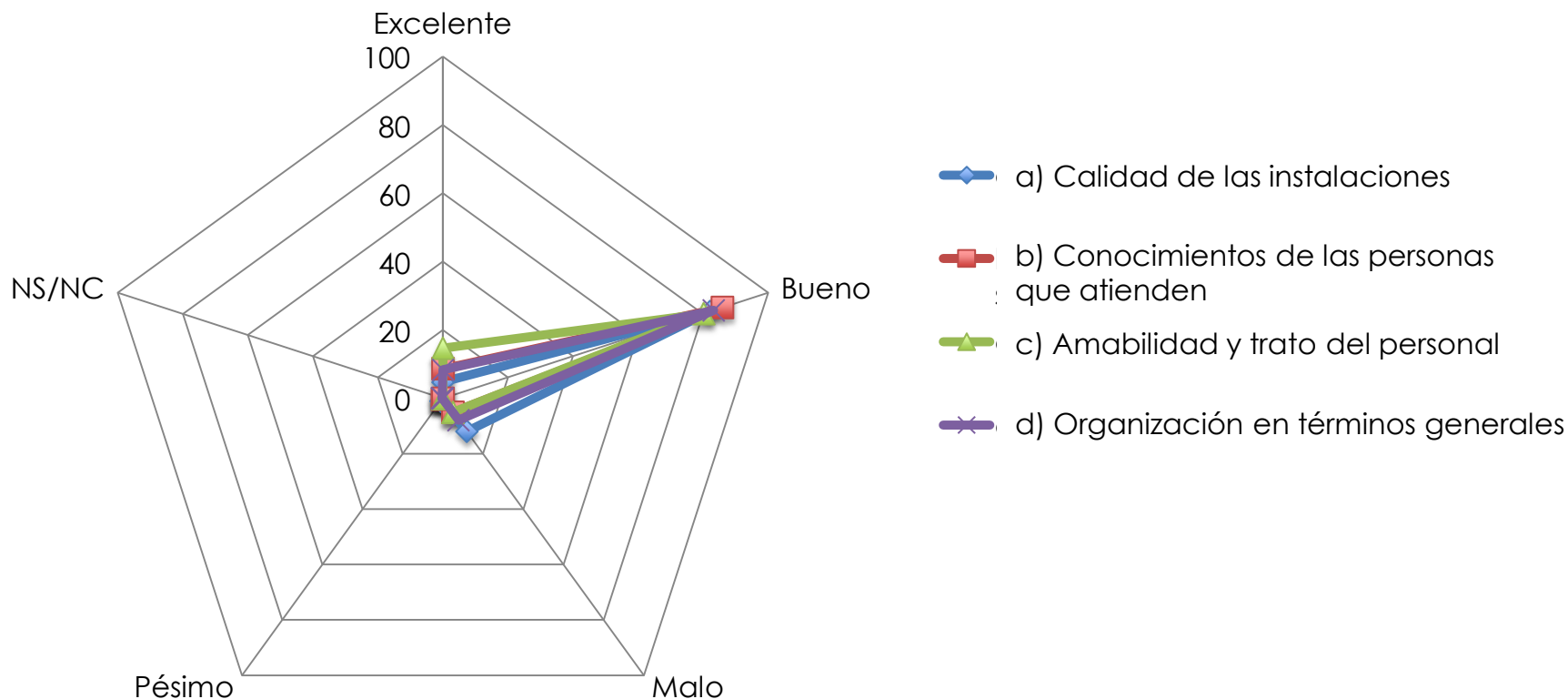
	a) Calidad de las instalaciones:	b) Conocimientos de las personas que atienden:		c) Amabilidad y trato del personal:			d) Organización en términos generales:
	2011	2010	2011	2009	2010	2011	2011
Excelente	4.80%	7.50%	6.12%	6.00%	13.00%	9.97%	4.65%
Bueno	82.20%	75.50%	79.01%	68.00%	69.50%	76.68%	76.94%
Malo	11.90%	15.50%	12.31%	22.50%	14.50%	10.79%	14.79%
Pésimo	1.00%	0.50%	1.28%	3.50%	3.00%	1.79%	2.33%
NC/NS	0.10%	1.00%	1.28%	0.00%	0.00%	0.77%	1.29%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Base: 100% de los entrevistados.



Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Procuraduría General de Justicia en los siguientes aspectos?

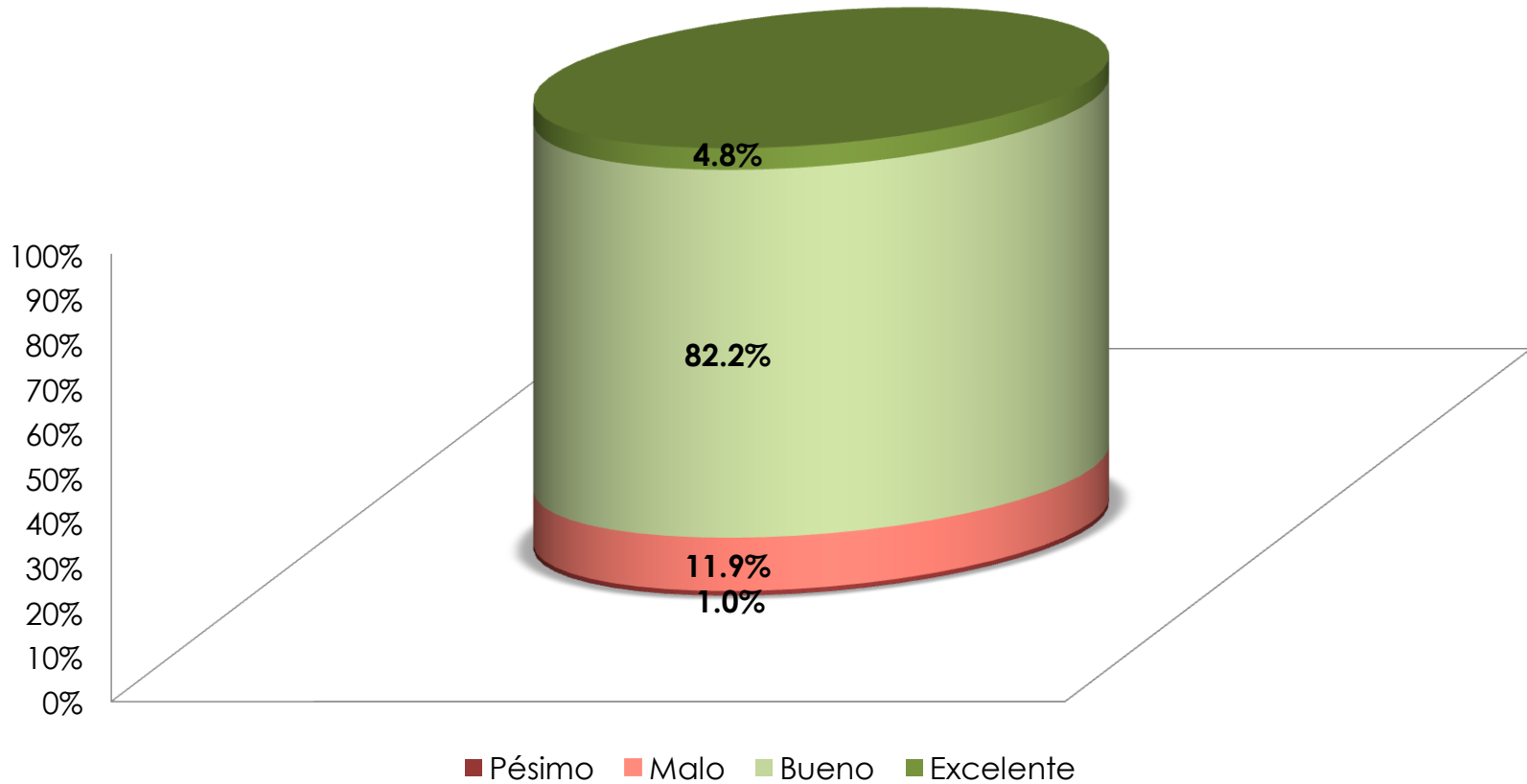


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

a) Calidad de las instalaciones

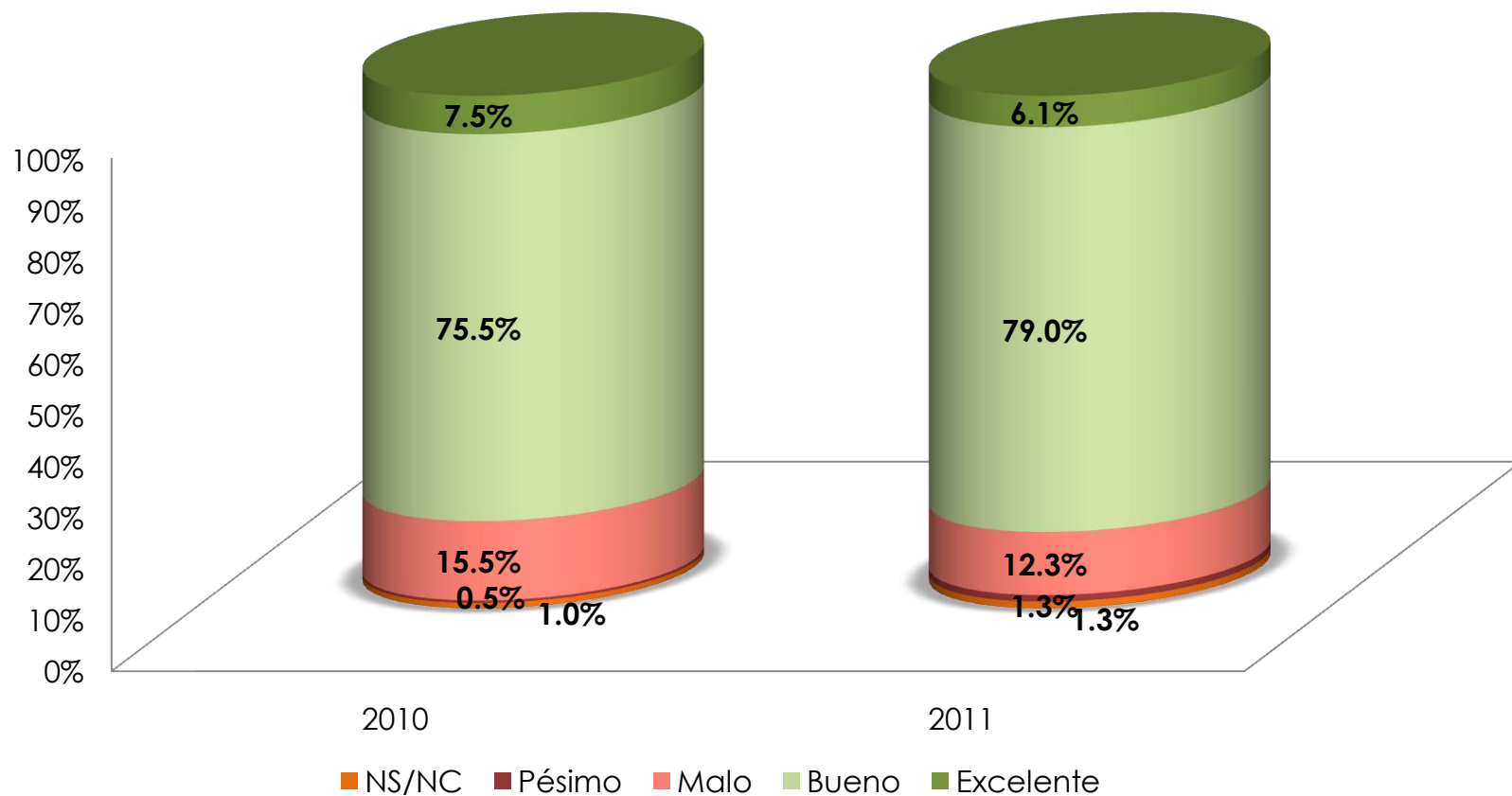


Base: 100% de los entrevistados. No existe información histórica para realizar la comparación.



Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

b) Conocimientos de las personas que atienden

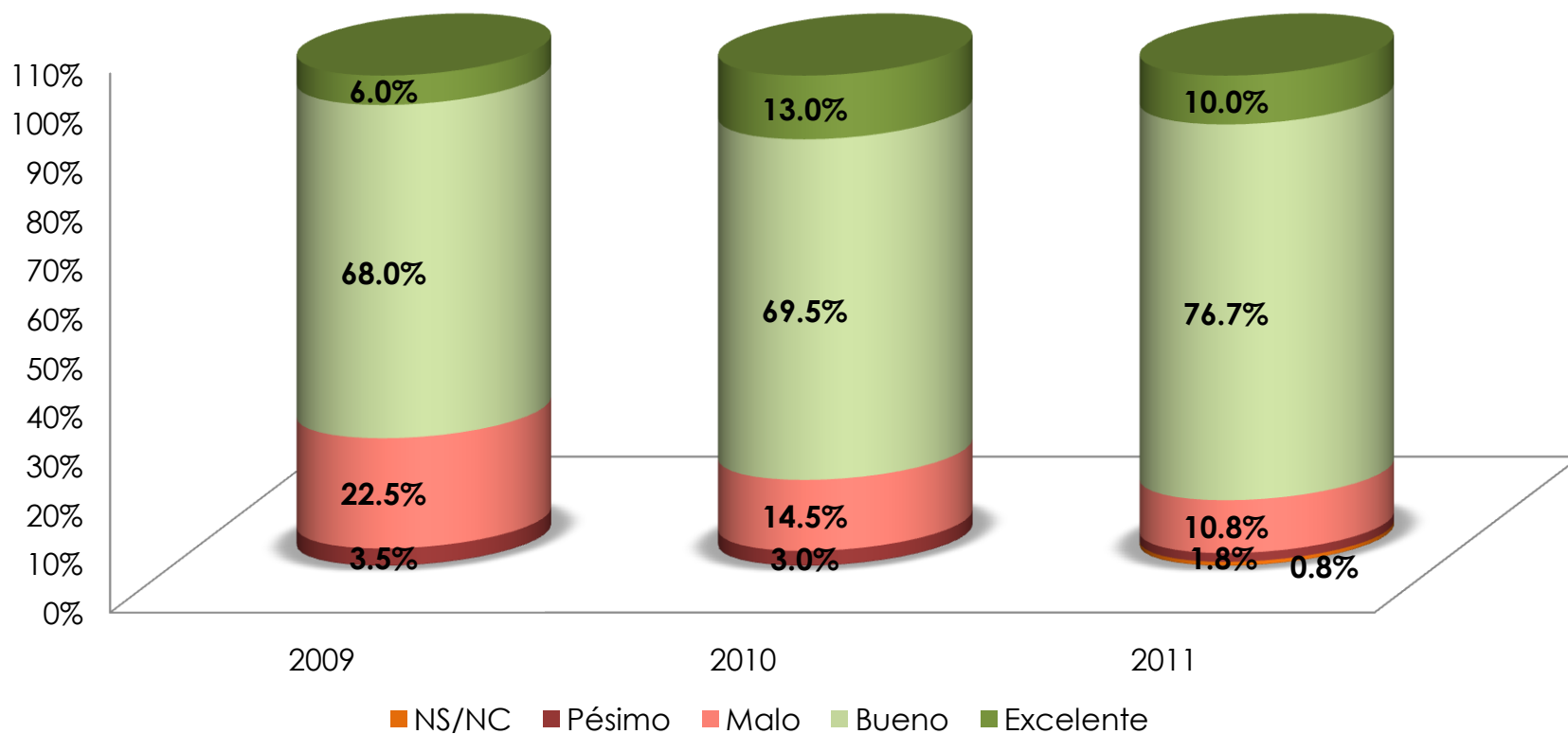


Base: 100% de los entrevistados. No existe información histórica para realizar la comparación con 2009.



Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

c) Amabilidad y trato del personal

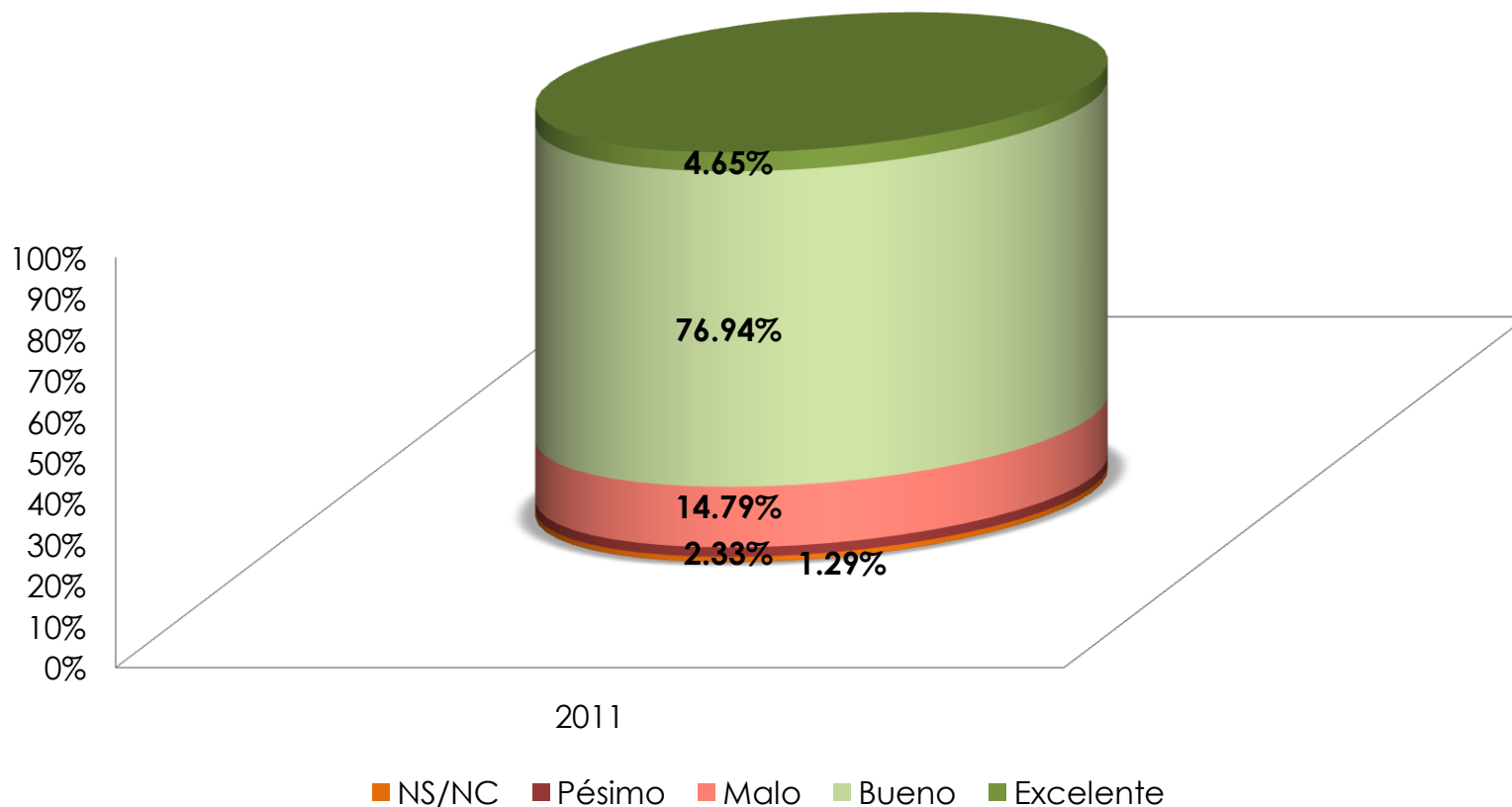


Base: 100% de los entrevistados.



Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

d) Organización en términos generales



2011

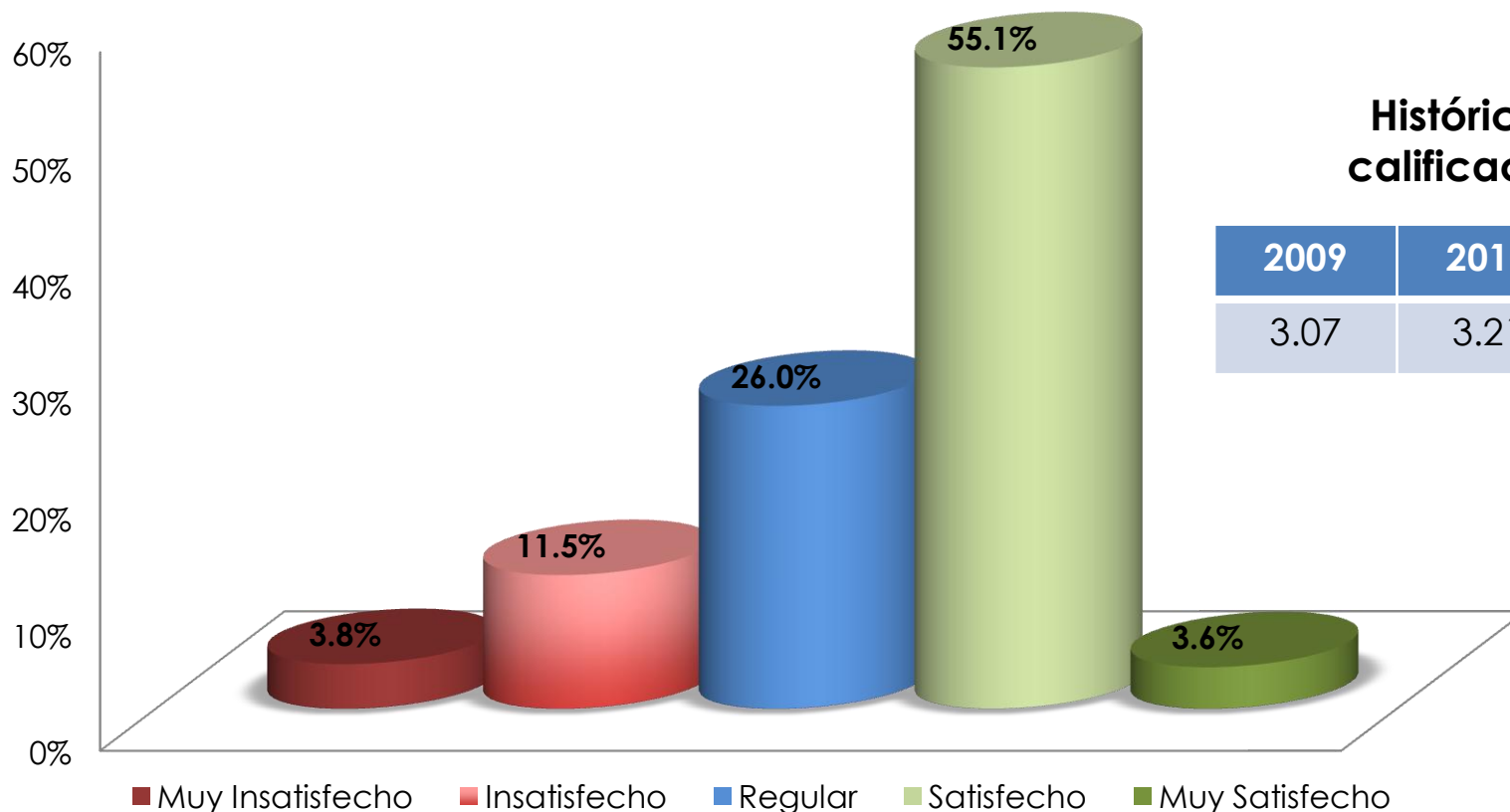
■ NS/NC ■ Pésimo ■ Malo ■ Bueno ■ Excelente

Base: 100% de los entrevistados. No existe información histórica para realizar la comparación.



Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

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



Histórico de calificaciones

2009	2010	2011
3.07	3.21	3.43

Base: 100% de los entrevistados.

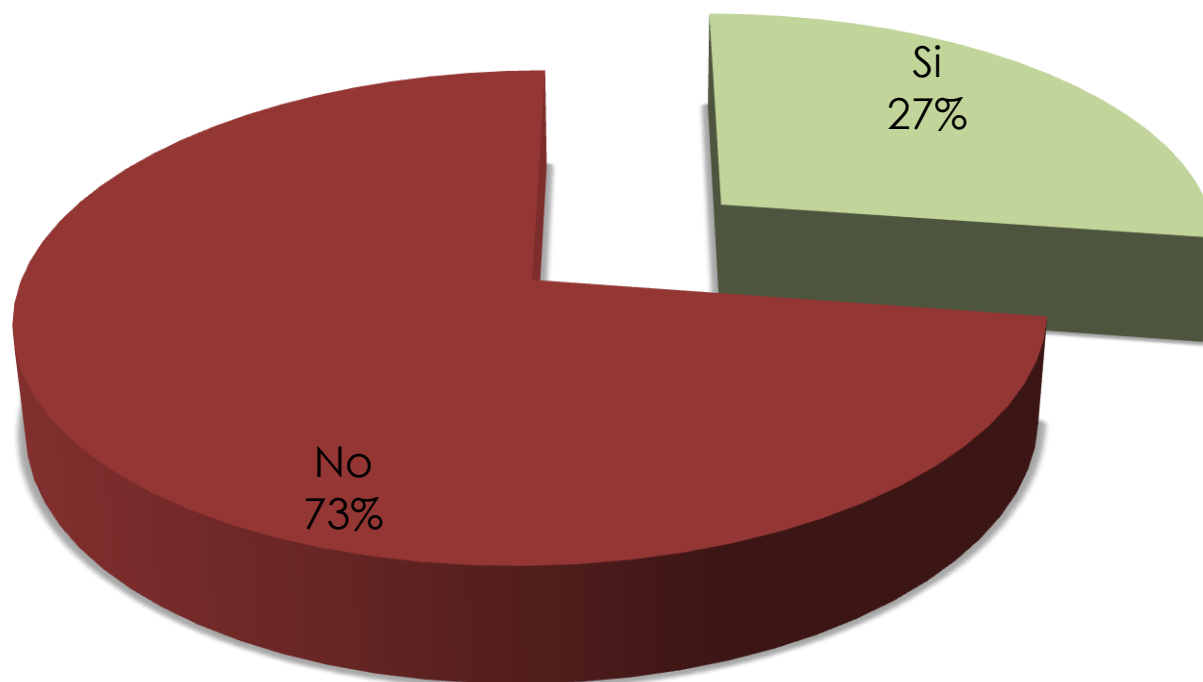


Evaluación de la dependencia

- ✓ Evaluación General
- ✓ Denuncias por comparecencia
- ✓ Devolución de vehículos nacionales
- ✓ Devolución de fianzas

4.2.1 Evaluación General

¿Usted ha utilizado con anterioridad algún servicio de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco?

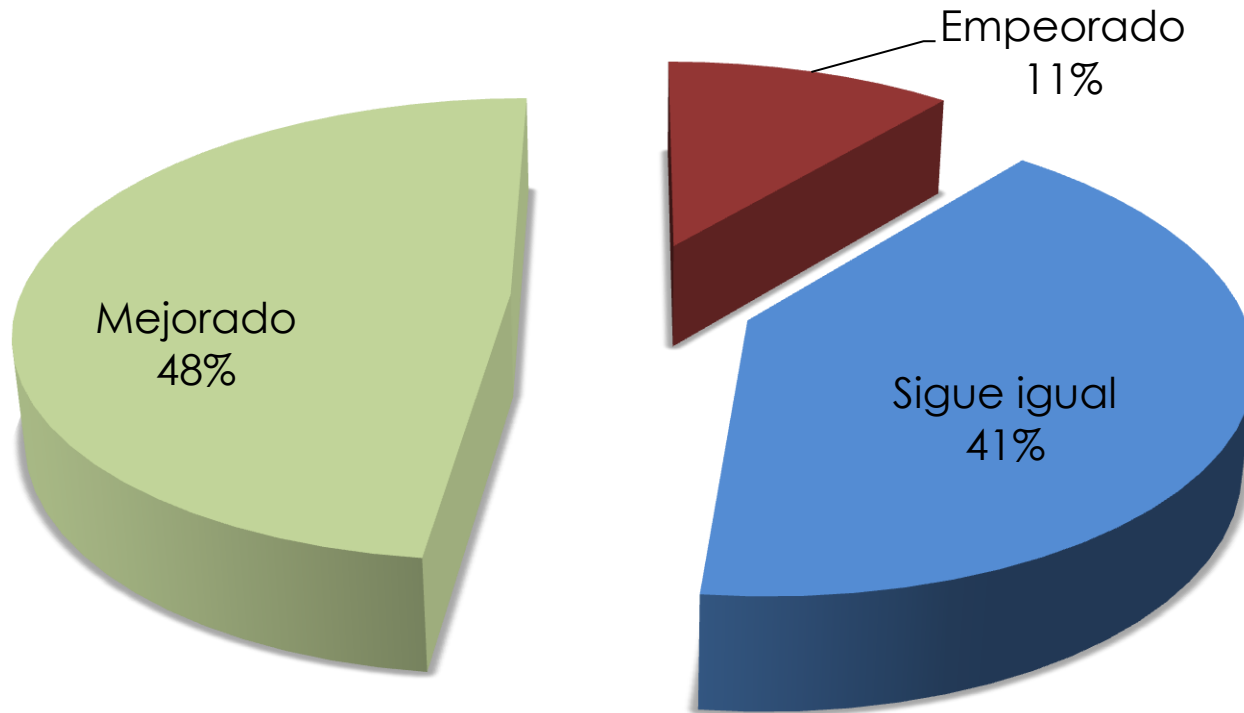


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

¿Considera que la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco ha...?

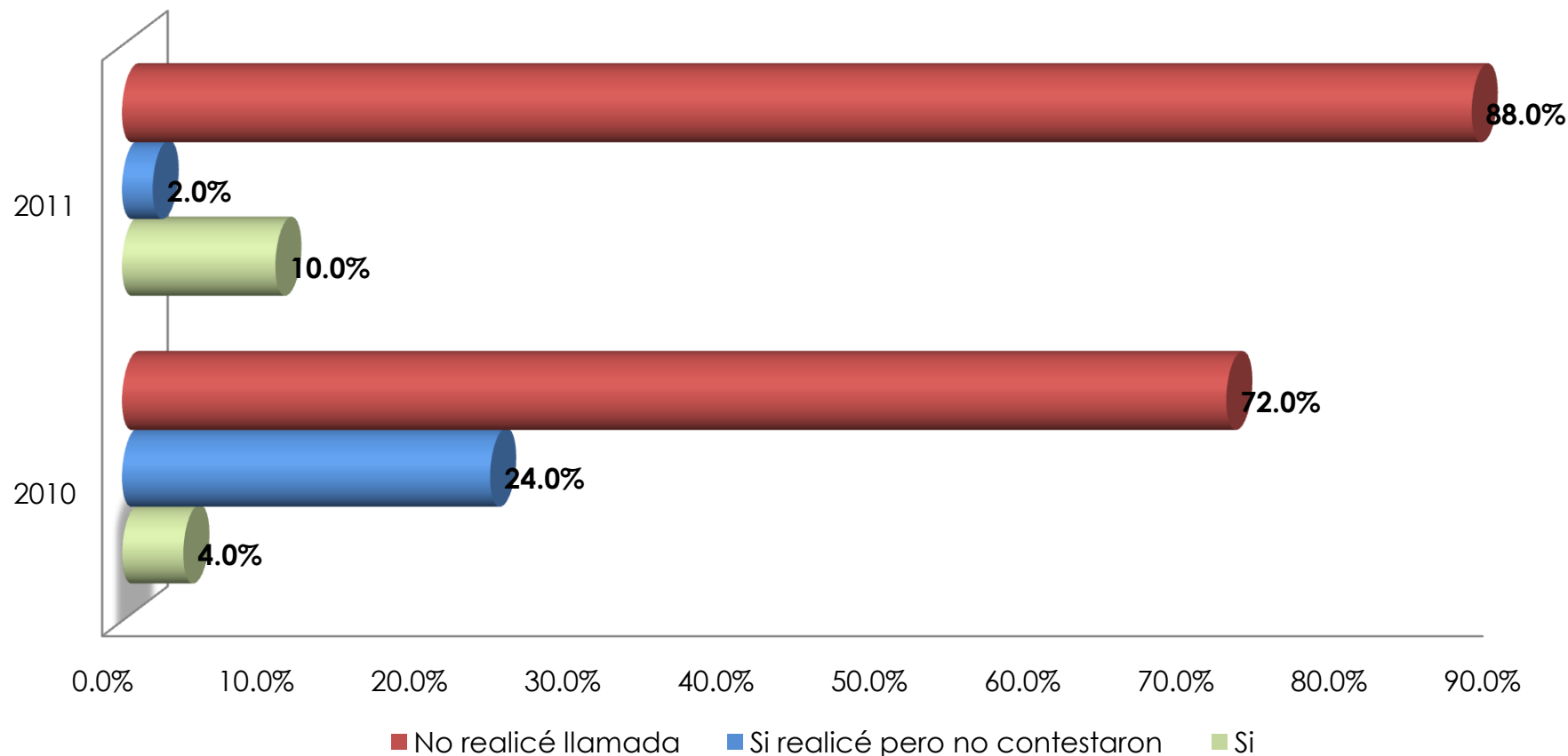


Base: 27% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

¿Realizó alguna llamada telefónica a la dependencia para recibir informes antes de acudir personalmente?



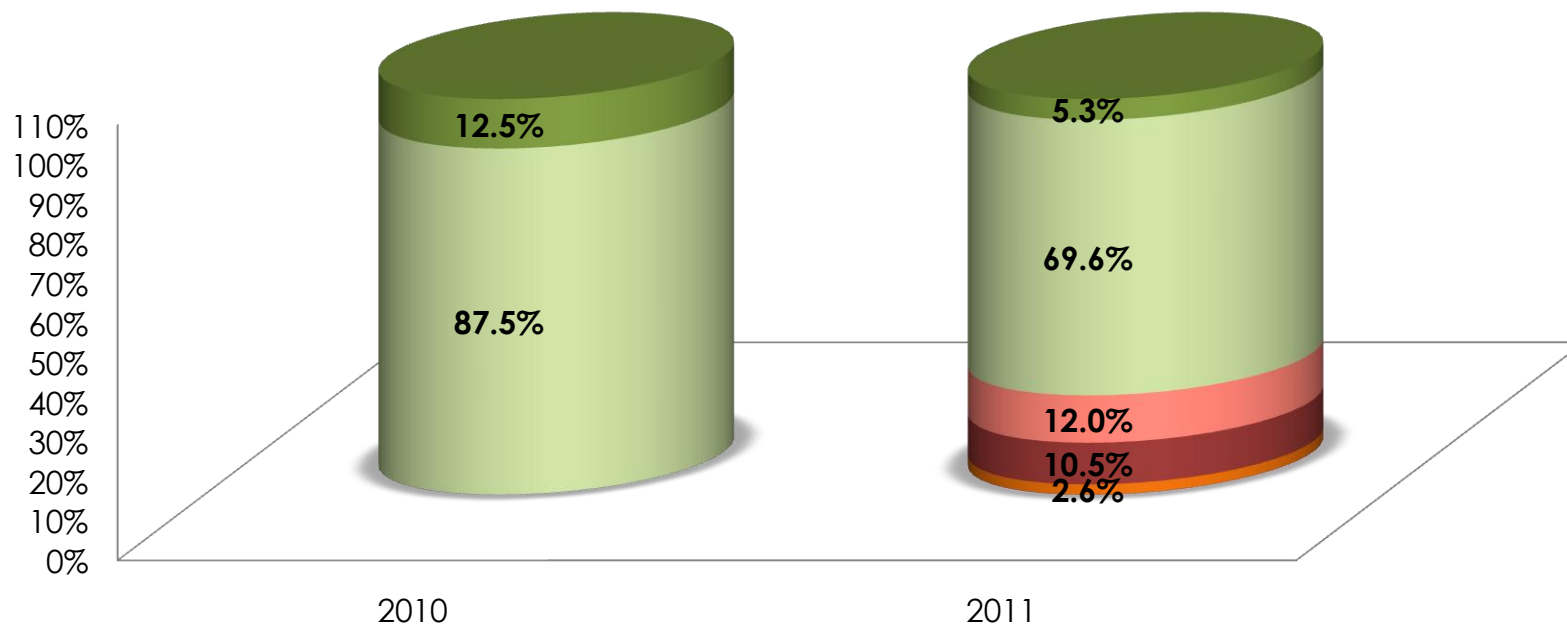
Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

En caso de haber realizado alguna llamada telefónica, ¿cómo califica la atención y la información recibida?

a) Atención e información recibida



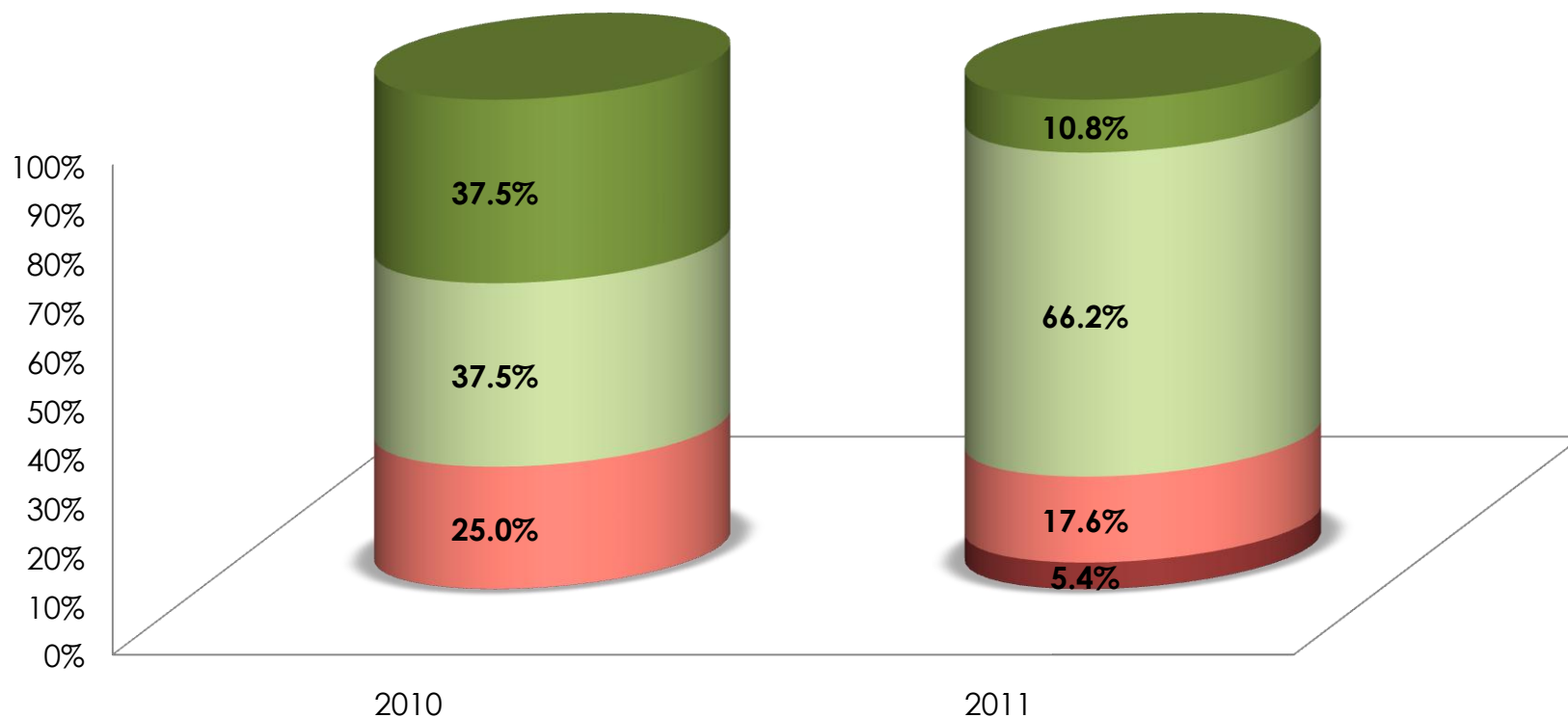
Base: 10% de los entrevistados.

■ NS/NC
 ■ Pésimo
 ■ Malo
 ■ Buena
 ■ Excelente



4.2.1 Evaluación General

b) Amabilidad de la persona que recibió la llamada



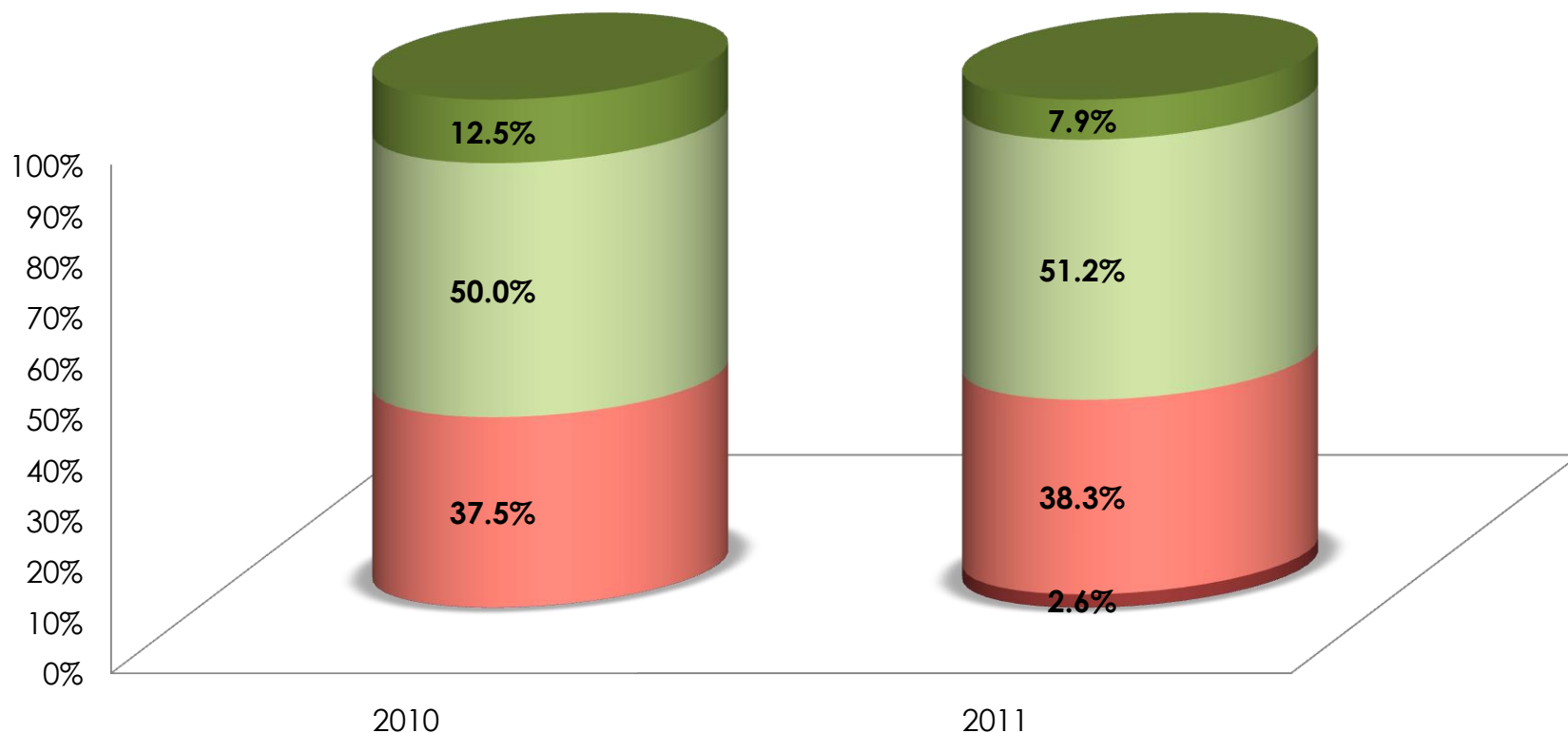
Base: 10% de los entrevistados.

■ NS/NC ■ Pésimo ■ Malo ■ Bueno ■ Excelente



4.2.1 Evaluación General

c) Rapidez en la atención de la llamada



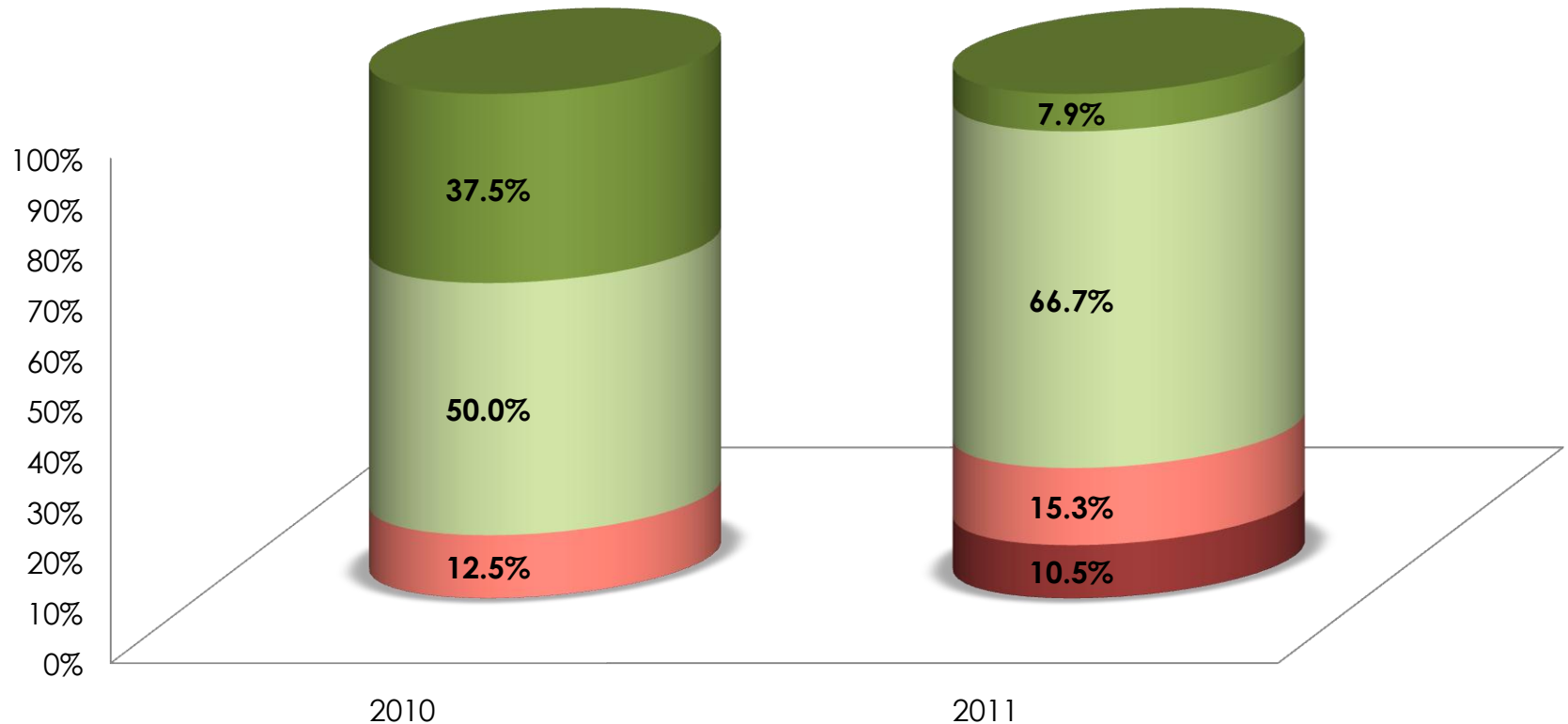
Base: 10% de los entrevistados.

■ NS/NC ■ Pésimo ■ Malo ■ Bueno ■ Excelente



4.2.1 Evaluación General

d) Utilidad de la información que recibió



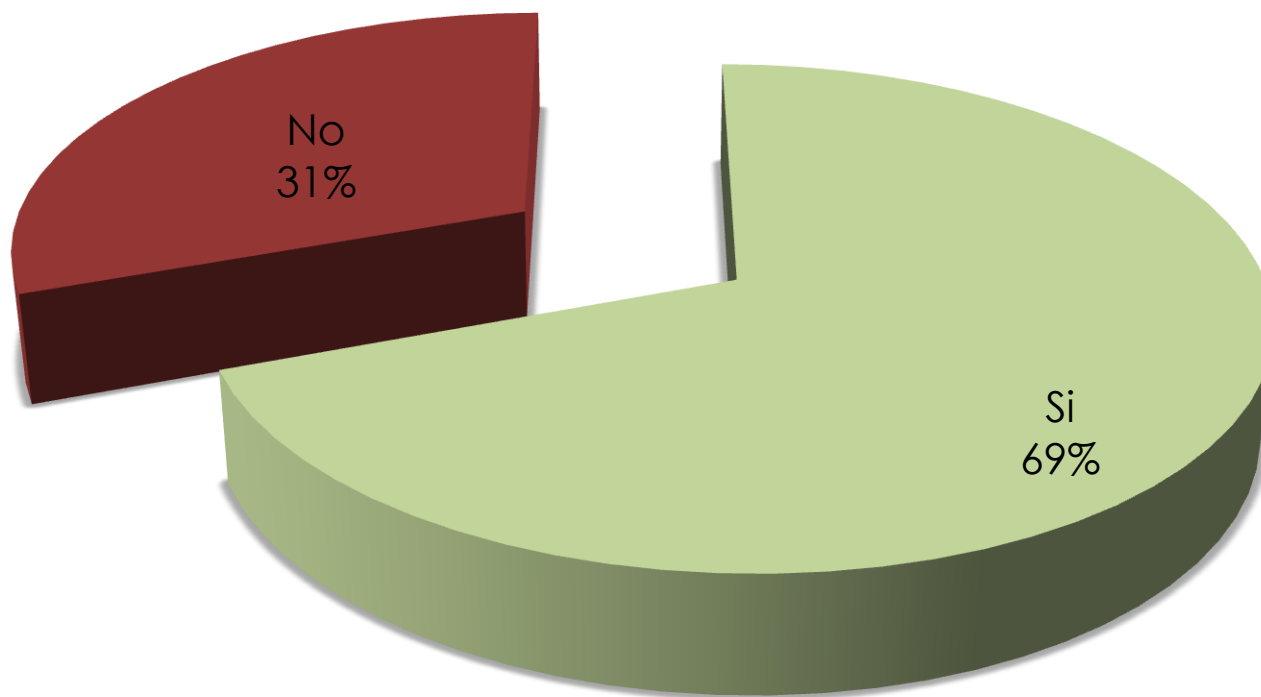
Base: 10% de los entrevistados.

■ NS/NC ■ Pésimo ■ Malo ■ Bueno ■ Excelente



4.2.1 Evaluación General

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



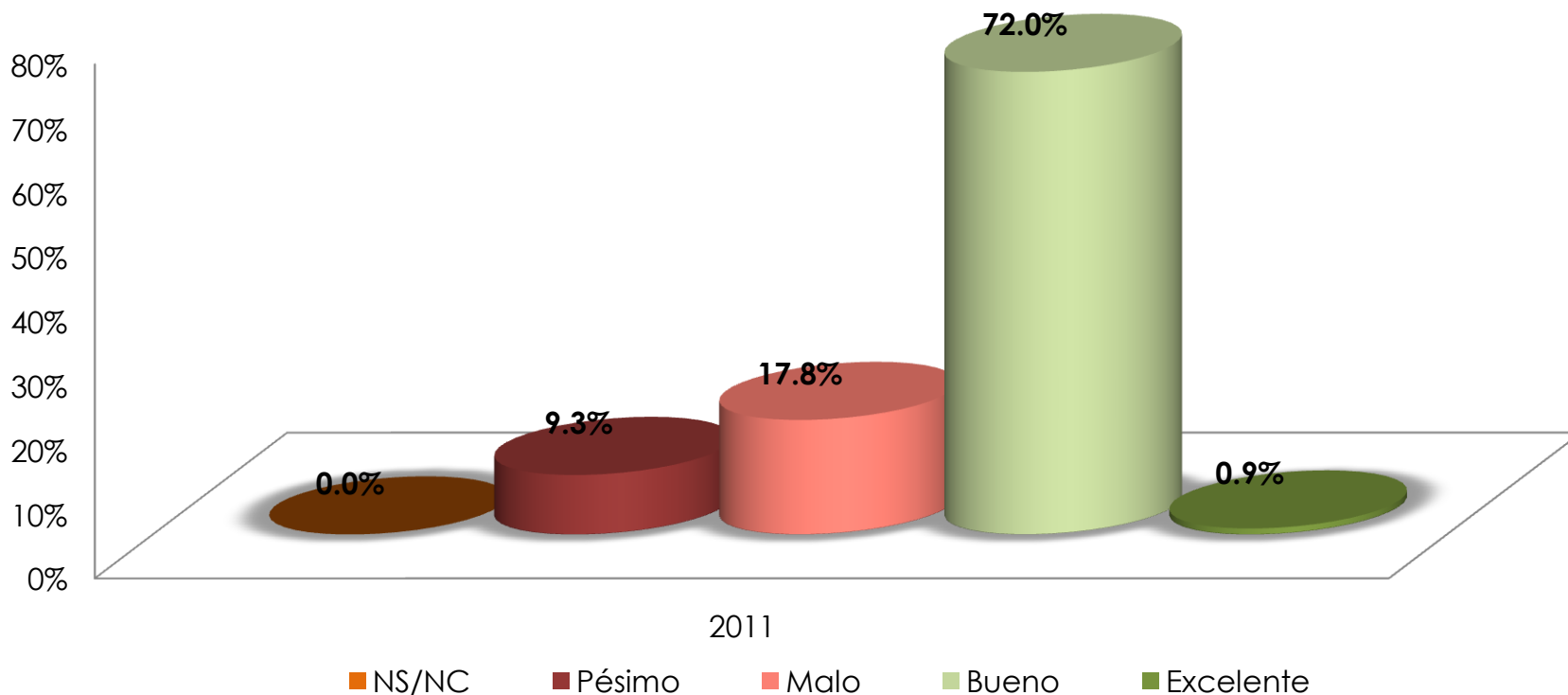
Base: 100% de los entrevistados.



4.2.2 Devolución de vehículos nacionales

¿Cómo evalúa el servicio recibido en el servicio de devolución de vehículos nacionales en los siguientes aspectos?

a) Conocimientos de las personas que atienden



2011

NS/NC

Pésimo

Malo

Bueno

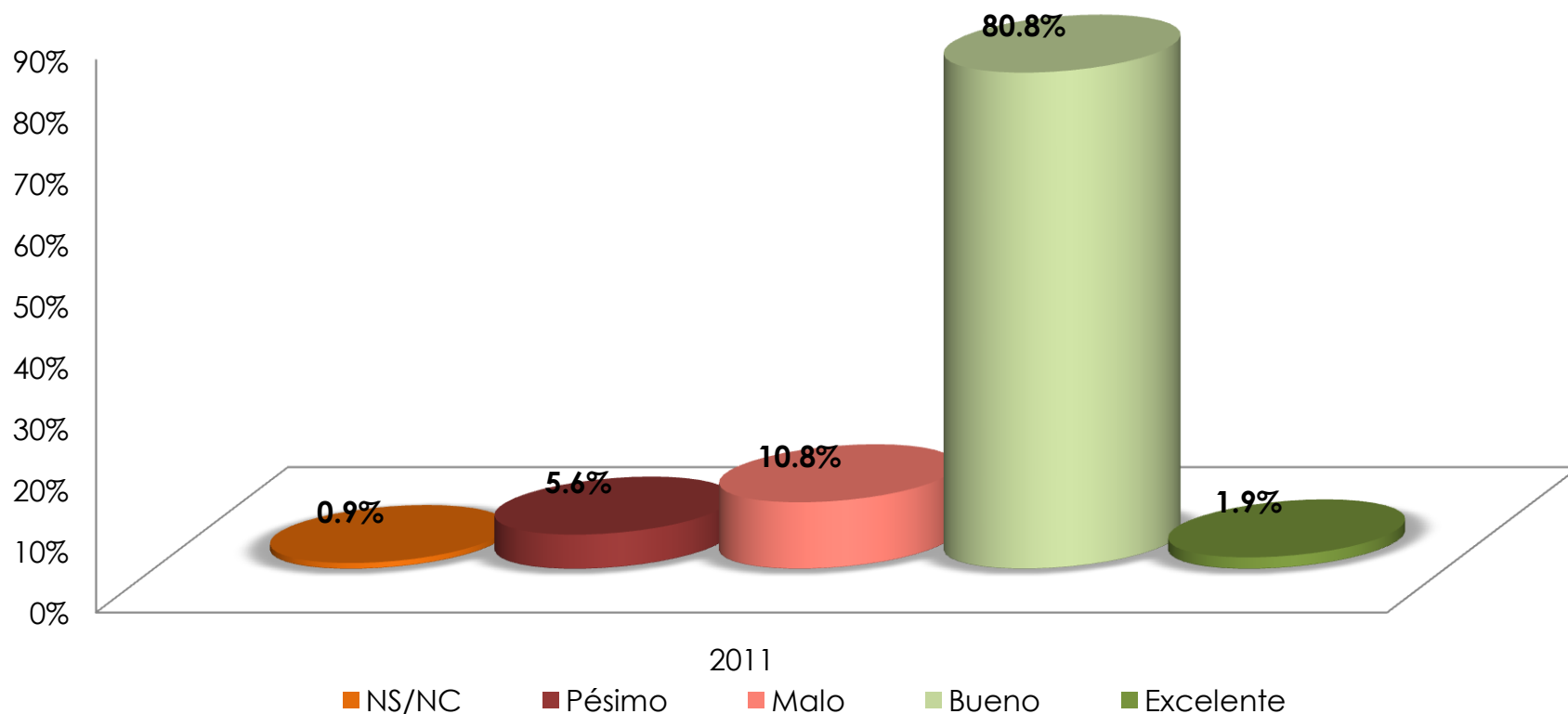
Excelente

Base: 29% de los entrevistados. No existe información histórica para realizar la comparación.



4.2.2 Devolución de vehículos nacionales

b) Amabilidad de los funcionarios:



2011

■ NS/NC

■ Pésimo

■ Malo

■ Bueno

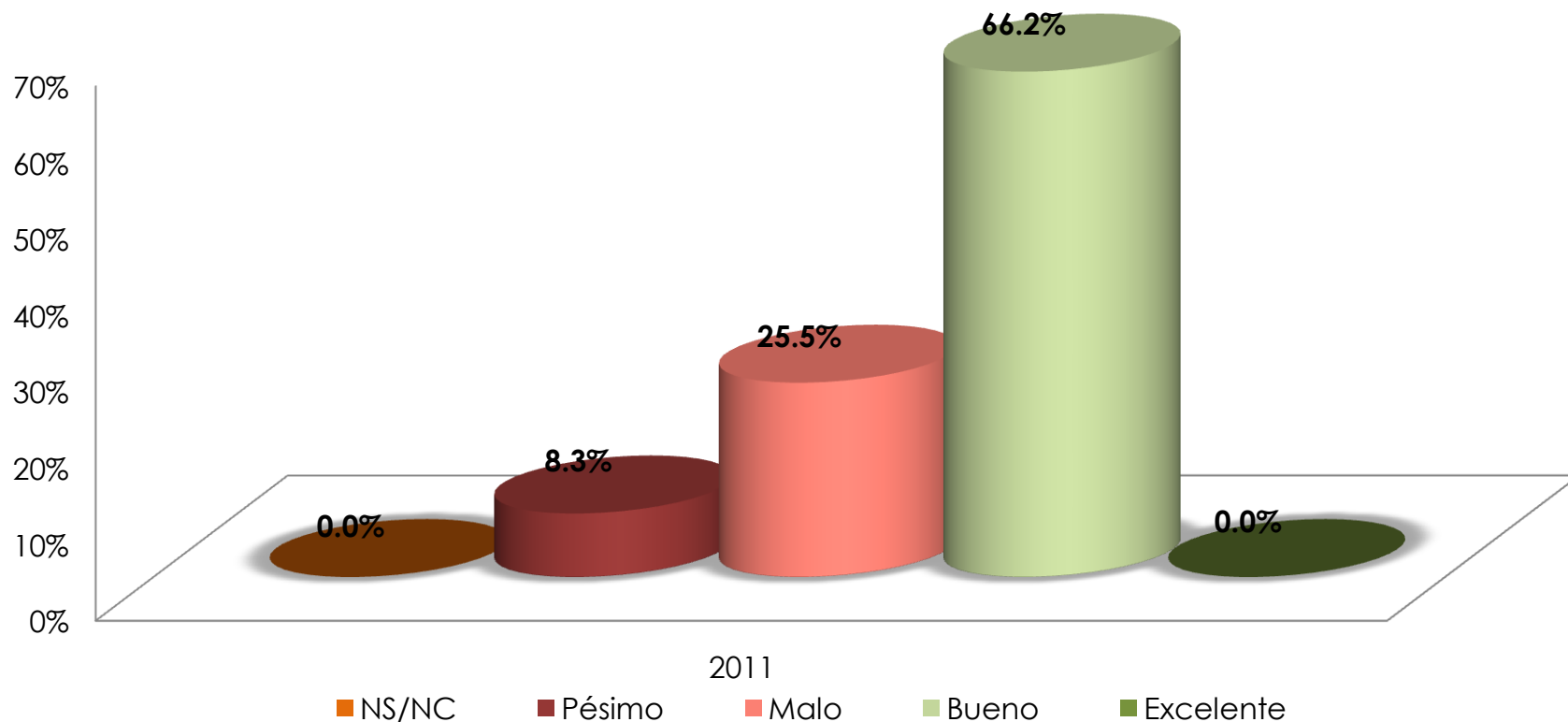
■ Excelente

Base: 29% de los entrevistados. No existe información histórica para realizar la comparación.



4.2.2 Devolución de vehículos nacionales

c) Claridad en la explicación de los trámites a realizar:

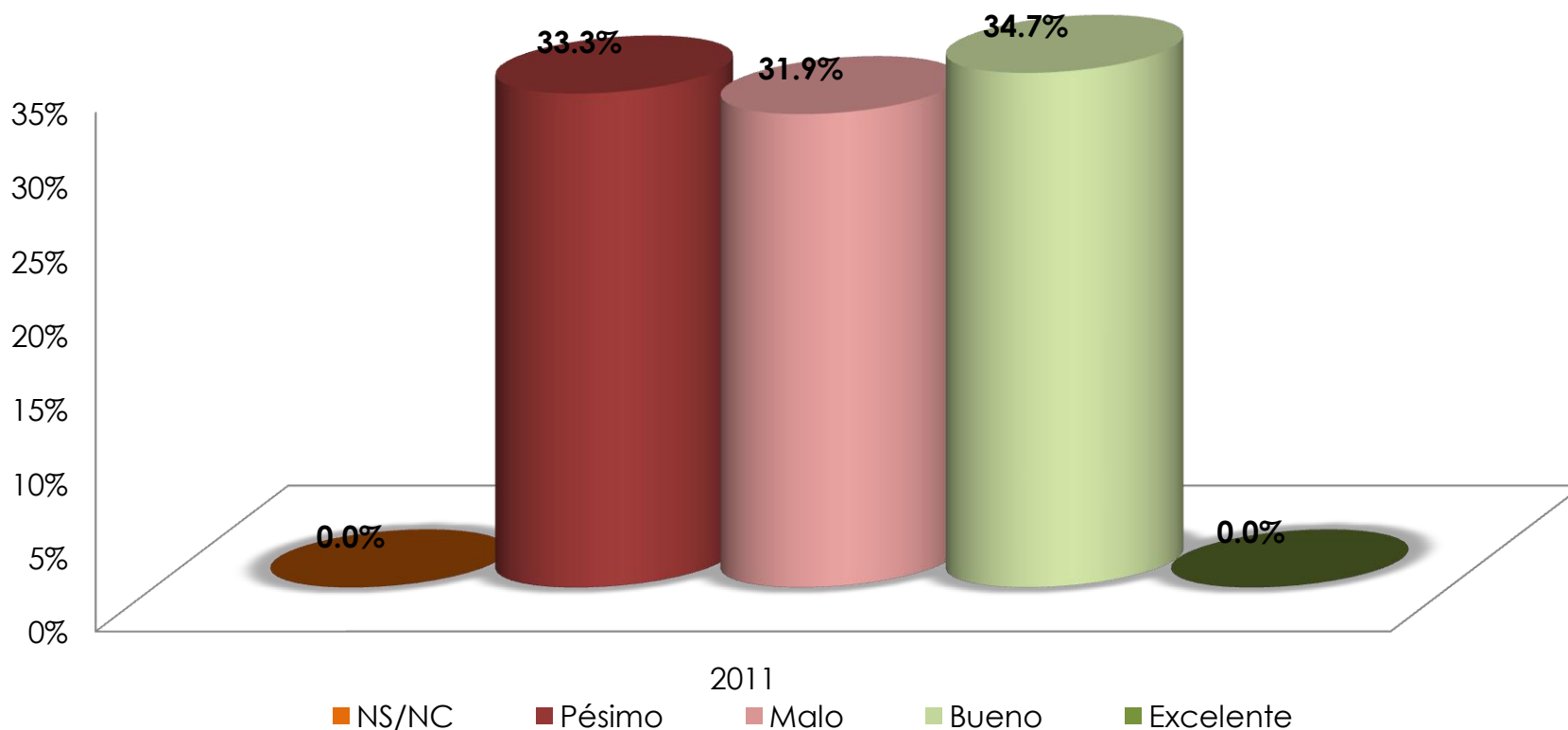


Base: 29% de los entrevistados. No existe información histórica para realizar la comparación.



4.2.2 Devolución de vehículos nacionales

d) Tiempo de espera para ser atendidos en los trámites realizados:



2011

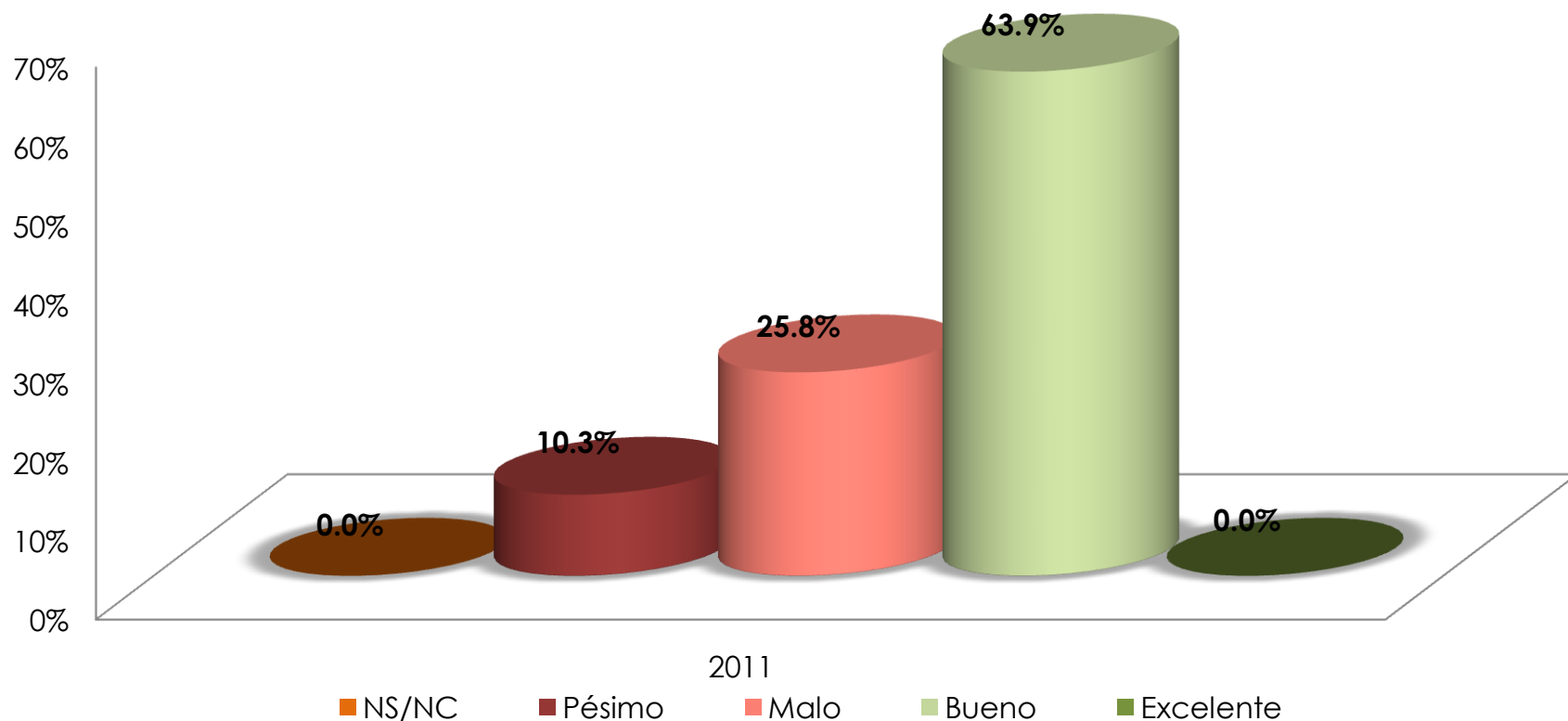
■ NS/NC ■ Pésimo ■ Malo ■ Bueno ■ Excelente

Base: 29% de los entrevistados. No existe información histórica para realizar la comparación.



4.2.2 Devolución de vehículos nacionales

e) Organización en términos generales:



2011

■ NS/NC

■ Pésimo

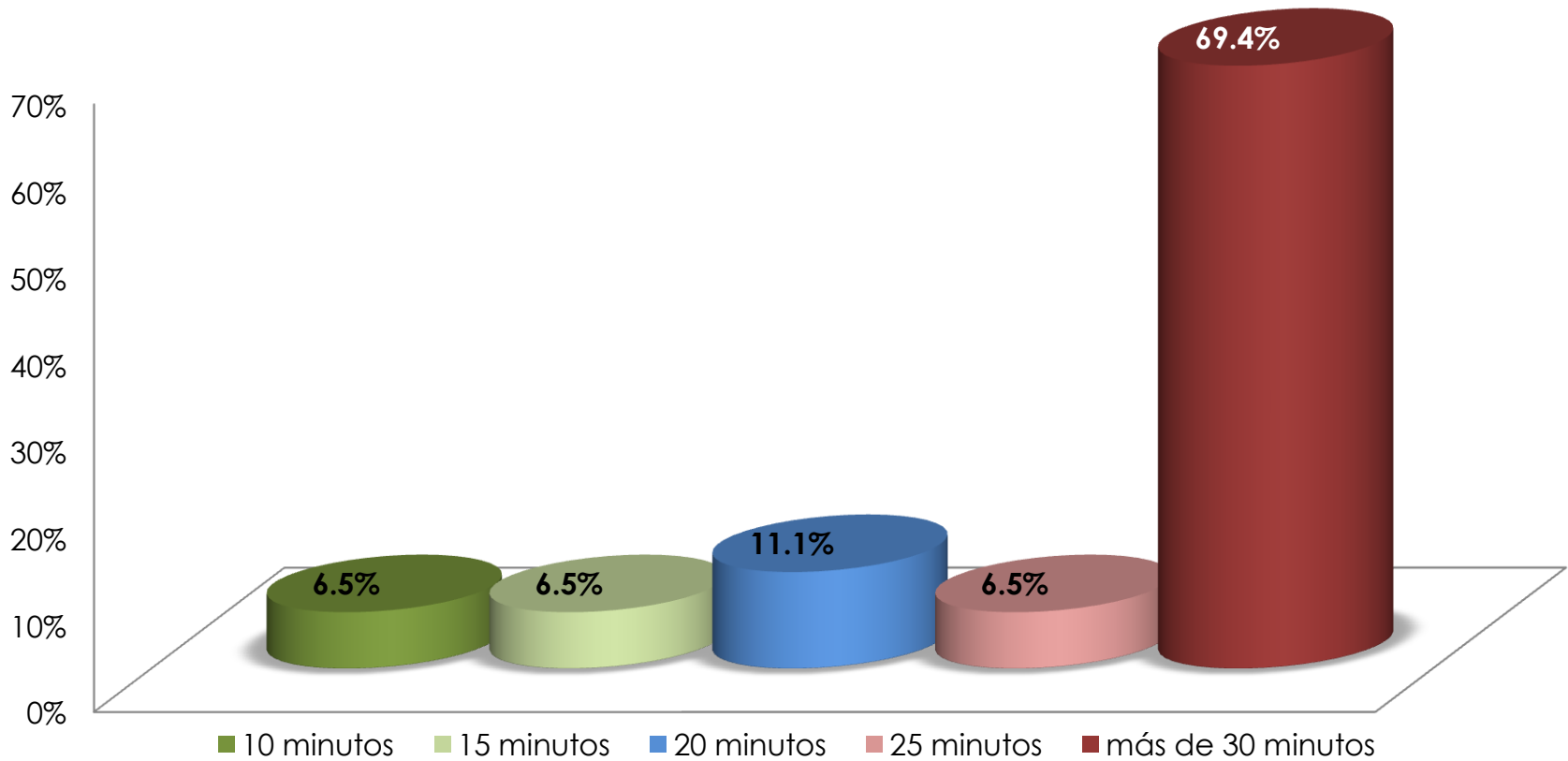
■ Malo

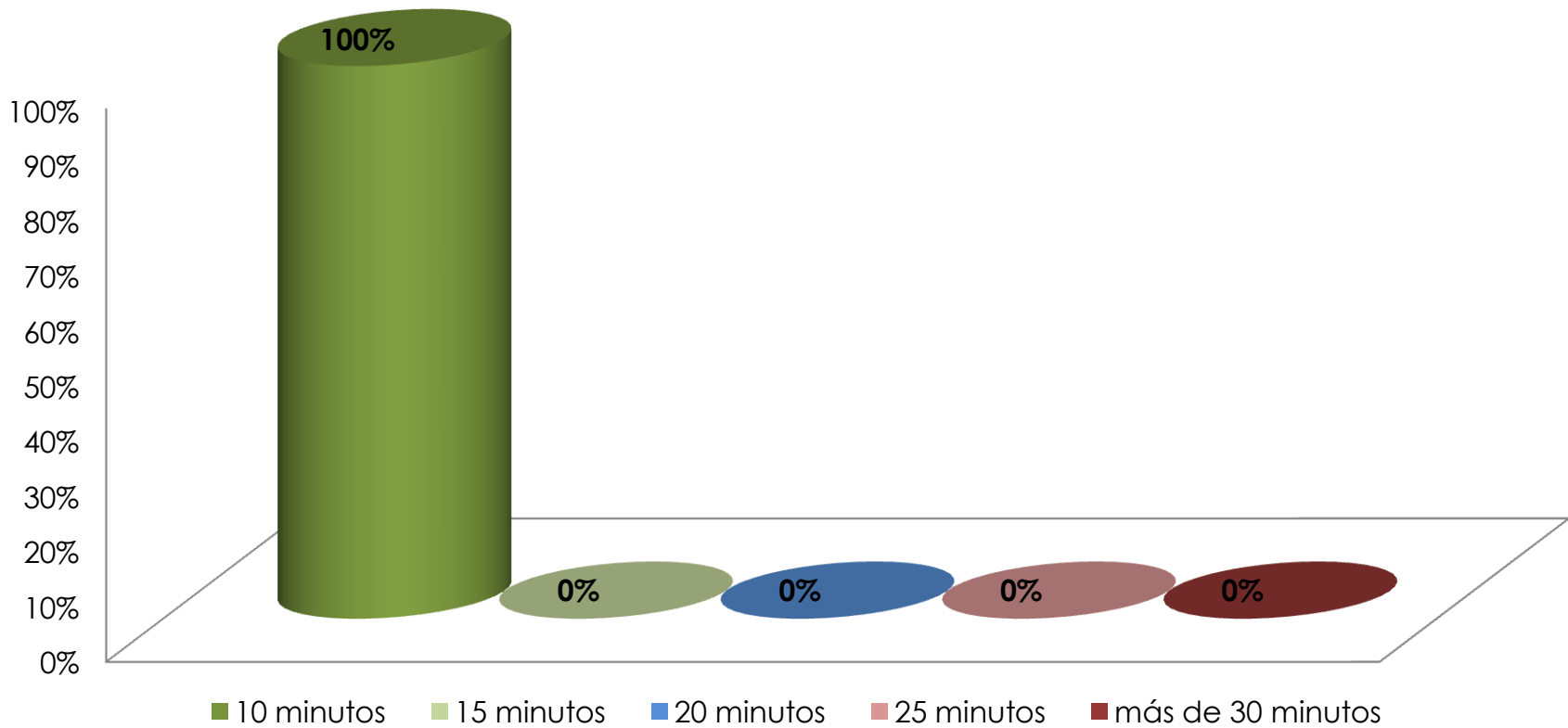
■ Bueno

■ Excelente

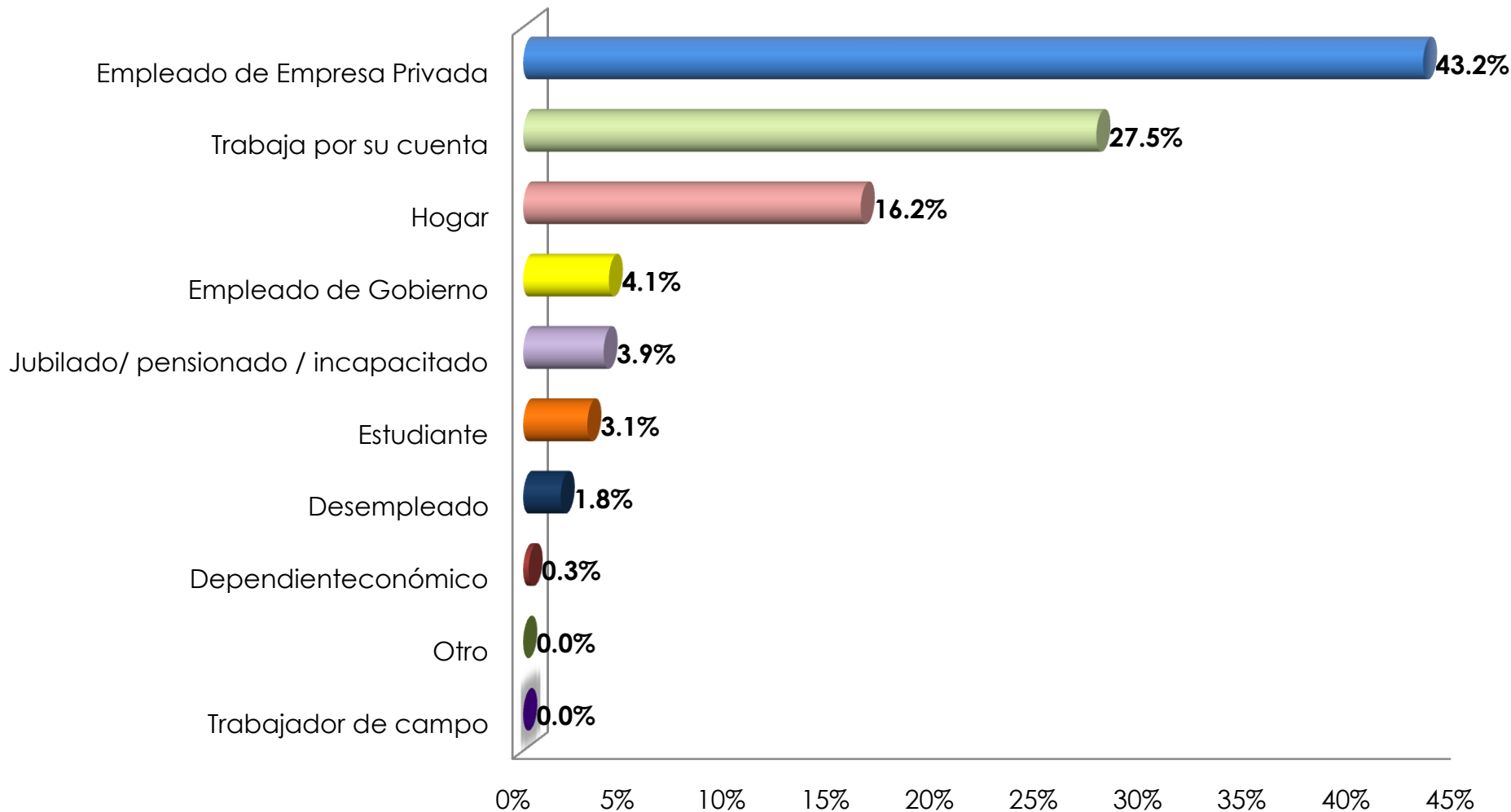
Base: 29% de los entrevistados. No existe información histórica para realizar la comparación.







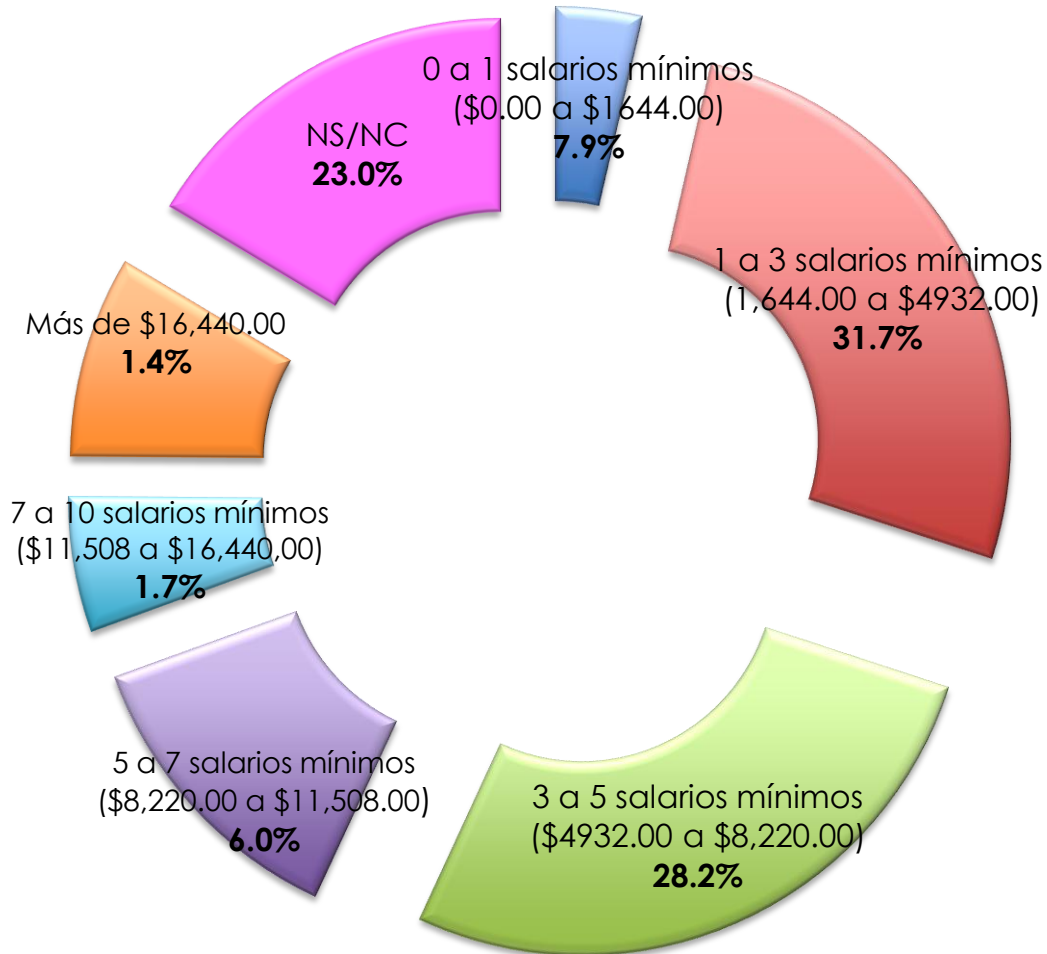
Fuente de ingresos



Base: 100% de los entrevistados.



Ingresos mensuales



Base: 100% de los entrevistados.



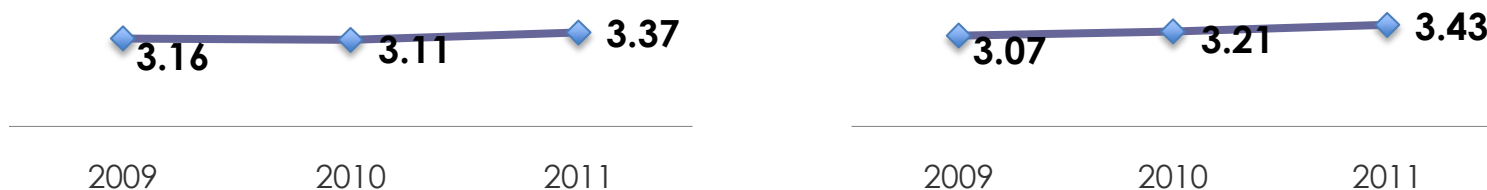
Conclusiones



Satisfacción y servicio al usuario

-La calificación del trabajo de la Dependencia aumentó de 3.11 en 2010 a 3.37 en 2011, en una escala del 1 al 5 donde 1 es pésimo y 5 excelente. Las calificaciones positivas son más altas que las negativas, aunque cabe mencionar que 32.9% cree que el trabajo es regular.

-El nivel de satisfacción también mejoró de 3.21 en 2010 a 3.43 en 2011, en una escala del 1 al 5 donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho. El 55% de los usuarios están satisfechos con la atención



-Se identificó que en cuanto a servicio, la Dependencia tiene un desempeño general bueno. En los tres aspectos evaluados, más del 76% de los usuarios consideran que tanto los conocimientos y amabilidad de los funcionarios así como la organización en términos generales del lugar son buenos. La amabilidad de los funcionarios fue la mejor evaluada con evaluaciones positivas (excelente y bueno) de 86.7% mientras que la organización fue la que recibió mayor porcentaje negativo con una suma de 17.1% (pésimo y malo).



Evaluación de la dependencia

-El 82.2% calificó como buenas las instalaciones de la PGJ, sólo el 11.9% las considera malas y 1.0% pésimas.

-El 88% de los encuestados no realizó llamada previa a su visita a Procuraduría, solamente el 10% llamó antes. El porcentaje de los que realizaron llamada pero no contestaron disminuyó un 22%. En todos los aspectos evaluados, las evaluaciones excelentes disminuyeron y las negativas aumentaron. La rapidez en la atención de la llamada fue la peor evaluada con 38.3% calificándola como mala y 2.6% como pésima, aunque cabe mencionar que en 2010, también recibió evaluaciones muy similares. La mejor evaluada fue la amabilidad de la persona que recibió la llamada de la información con una suma de opiniones positivas de 77% (excelente y bueno).

-El tiempo de espera para ser atendidos fue muy variable y no se presenta una clara tendencia. Al 26% los atendieron a los 10 minutos de su llegada, al 24% a los 15 minutos y al 26% después de los 30 minutos.

-Sólo el 69% de los encuestados confía de manera general en los funcionarios que laboran ahí.



Denuncia por comparecencia

-En términos generales, es un servicio bien evaluado ya que la opción *bueno* fue seleccionada por más del 80% en los cinco aspectos analizados. La claridad en la explicación de los trámites fue la que recibió más menciones negativas (pésimo y malo) con tan solo 11.3%, mientras que la amabilidad de los funcionarios recibió menciones positivas (excelente y bueno) con una suma de 92%.

-El delito a denunciar más recurrente fue el fraude o abuso de confianza con 40.3% de las menciones. Incrementó 31% respecto al año anterior.

- El 15% conoce otra agencia donde puedan presentar su denuncia, similar al 13.6% que asintió en 2010.

Devolución de vehículos nacionales

-La evaluación al servicio recibido en cinco aspectos fue variable y no se presenta una tendencia general. La amabilidad de los funcionarios fue la mejor evaluada con 80.8% en la opción *bueno*. No se presentaron evaluaciones excelentes más que en dicho aspecto, con tanto solo 1.85% de menciones. Conocimientos de las personas que atienden marcha como segunda característica mejor evaluada con 72% de evaluaciones buenas.

-El tiempo de espera para ser atendidos en el trámite es el aspecto con peores evaluaciones de los cinco ya que el 33.3% de los usuarios consideran que éste es pésimo y el 31.9%, malo.



-En términos generales, el servicio de Devolución de Vehículos Nacionales es limitadamente satisfactorio.

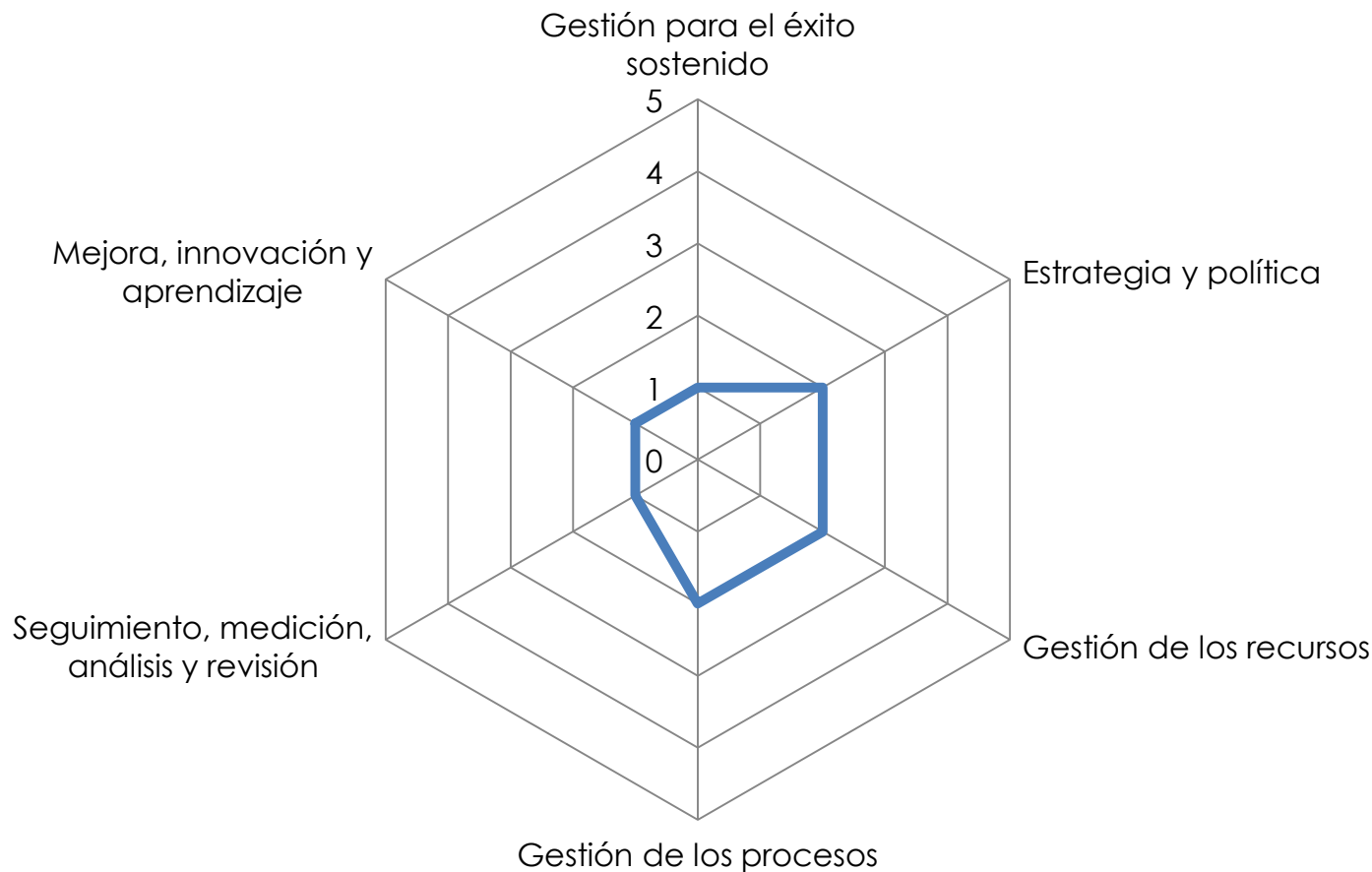
Devolución de fianzas

-Se identifico que este servicio es ágil en general ya que en cuanto a la atención del personal 50% considera que fue excelente y 50% que fue buena.

-El tiempo de espera para entregar el cheque es mínimo, en todos los casos, siendo entregado antes de los cinco días.



NIVEL DE MADUREZ - GESTIÓN PARA EL ÉXITO SOSTENIDO DE LA ORGANIZACIÓN



Modelo de referencia Norma Internacional ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización –Enfoque de gestión de calidad



CALIFICACIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA

CRITERIO	NIVEL DE MADUREZ	PROPUESTAS DE MEJORA
Gestión para el éxito sostenido	1	Desarrollo de un FODA y planteamiento de procesos con base en el resultado del mismo.
Estrategia y política	2	Enfocar las estrategias a las partes interesadas y no solo considerando a los usuarios.
Gestión de los recursos	2	Cambiar el enfoque de recursos de "manejo eficaz" a "manejo eficiente".
Gestión de los procesos	2	Formalización e implementación de un sistema de gestión de la calidad.
Seguimiento, medición, análisis y revisión	1	Dirigir los resultados hacia metas específicas, planteamiento de metas y generación de acciones preventivas a problemas potenciales.
Mejora, innovación y aprendizaje	1	Implantar programas de seguimiento formal a problemas (métodos de investigación de causa raíz de problemas y problemas potenciales).

Modelo de referencia Norma Internacional ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización –Enfoque de gestión de calidad



ANEXO 1

TABLA PARA UBICAR LOS NIVELES DE MADUREZ EN LA GRÁFICA DE RADAR

NIVEL DE MADUREZ	NIVEL DE DESEMPEÑO	ORIENTACIÓN
1	formal	Información limitada; sin resultados, resultados pobres o resultados impredecibles.
2	reactiva	Algunos datos disponibles sobre los resultados de mejora.
3	Aproximación del sistema formal estable	Algunos datos disponibles sobre la conformidad con los objetivos y existencia de tendencias de mejora.
4	Énfasis en la mejora continua	Proceso de mejora en uso; buenos resultados y tendencia mantenida a la mejora.
5	“mejor en su clase”	Proceso de mejora ampliamente integrado; resultados demostrados de “mejor en su clase” por medio de estudios comparativos (benchmarking).

Modelo de referencia Norma Internacional ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización –Enfoque de gestión de calidad



ANEXO 2 PUNTOS DE AFLUENCIA

DEPENDENCIAS	SERVICIO	TAMAÑO DE LA MUESTRA	PUNTOS DE AFLUENCIA
PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA	Denuncia por comparecencia	240	Calzada Independencia Nte. 778
	Devolución de fianzas	80	Calle 14 No. 2550 (Planta baja)
	Devolución de vehículos nacionales	80	Calle 14 No. 2567 (Edificio Sub B y Primer Piso)

