



Satisfacción de usuarios de las Secretarías del Poder Ejecutivo

Resultados Generales

Junio 2011



Allenare Consultores S.C.

Índice

4	INTRODUCCIÓN
5	OBJETIVOS
10	METODOLOGÍA
17	INFORME DE RESULTADOS
33	DATOS GENERALES Y SOCIODEMOGRÁFICOS
39	CONCLUSIONES



Introducción



Introducción

El presente estudio requerido por el Gobierno del Estado de Jalisco a través de la Secretaría de Planeación, tiene como finalidad, Conocer el nivel de satisfacción que presentan los usuarios de los servicios seleccionados para las diferentes secretarías dentro del alcance del estudio .

Los resultados del ejercicio corresponden al comparativo de las variables de satisfacción sobre las secretarías incluidas en los levantamientos 2010 y 2011.

La recolección de datos se llevó a cabo mediante la aplicación de 8,000 encuestas cara a cara, a usuarios de las 18 dependencias incluidas en el muestreo.

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 +-5%. La técnica de muestreo fue estratificada. La distribución muestra 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.

El 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.

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.



Objetivos



Este apartado corresponde al resultado de la encuesta de satisfacción de los usuarios de servicios que proporcionan las dependencias del Gobierno del Estado de Jalisco, en las cuales se evaluaron diversas variables bajo un contexto general.

La finalidad de los resultados obtenidos es informar a las dependencias sobre la percepción y evaluación que el usuario tiene acerca de estas mismas, y con esta información proponer estrategias y herramientas que faciliten la toma de acciones para mejorar los resultados.

Las variables comparativas permitirán conocer el comportamiento del contexto que los usuarios han otorgado en los periodos comprendidos de 2010 y 2011.

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.



Objetivo:

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

Distribución de encuestas

DEPENDENCIA	SERVICIO EVALUADO	TAMAÑO DE LA MUESTRA	PUNTOS DE AFLUENCIA
Secretaría DE SALUD	Servicios generales	400	<p><u>Ciudad Guzmán</u>: AV. Constituyentes # 162 y Hospital Regional. <u>Guadalajara</u>: Churubusco #143. <u>Lagos de Moreno</u>: División del Norte #107. Puerto Vallarta: Abasolo #88 El Pitillal y Av. Luis Donaldo Colosio KM 1.5 Libramiento. <u>Zapopan</u>: Av. Zoquipan #1050. Zapotlanejo: Cantera Piñón #516- B</p>
Secretaría de EDUCACIÓN	Calidad de los servicios Nivel preescolar	250	Diversos preescolares de la ZMG
	Calidad de los servicios Nivel primaria	300	Diversas primarias de la ZMG
	Calidad de los servicios Nivel secundaria	150	Diversas secundarias de la ZMG



DEPENDENCIA	SERVICIO EVALUADO	TAMAÑO DE LA MUESTRA	PUNTOS DE AFLUENCIA
Secretaría de VIALIDAD Y TRANSPORTE	Licencias de Conducir	200	Guadalajara: Av. Prolongación Alcalde # 1351 esq. Av. Circunvalación, Col. Jardines Alcalde, C.P. 44290.
	Conciliación de Accidentes	100	
	Ventanilla Única Multitrámite	100	
Secretaría de SEGURIDAD PÚBLICA	Servicio General	400	Calles y viviendas de Cd. Guzman, Puerto Vallarta, Guadalajara, Lagos de Moreno y Ocotlán.
	Servicio de Policía Estatal		
Secretaría de CULTURA	Servicios generales Eventos culturales	400	Foro de Arte y Cultura, Museo Moderno de Arte, Teatro Degollado
Secretaría de PROMOCIÓN ECONÓMICA	Pabellón Hecho en Jalisco	200	Expo Guadalajara: Av. Mariano Otero.
	Ventanilla de gestión y asesoría de trámites	200	Oficina: Av. López Mateos Norte No. 1135 Col. Italia Providencia y Oficina: López Cotilla No. 1505, Col. Americana, C.P. 44140
Secretaría de Finanzas	Atención personalizada pago de impuestos federales y estatales	100	<u>Guadalajara</u> : Edificio de la Secretaría de Finanzas piso. Mezanine Pedro moreno #281
	Pago Impuestos 2%	300	<u>Guadalajara</u> : Pedro Moreno No. 281, Zona Centro, C.P. 44100. Recaudadoras: Lagos de Moreno/ Ciudad Guzmán/ Tepatitlán/ Puerto Vallarta
Secretaría de Turismo	Servicios turísticos	400	<u>Puerto Vallarta</u> : Calles, Malecón, Aeropuerto, Central Camionera. Tlajomulco de Zúñiga: Aeropuerto Miguel Hidalgo y Costilla. Tlaquepaque: Central Camionera
PROCURADURÍA SOCIAL	Servicio General asesoría, defensoría ,patrocinio	200	<u>Ciudad Guzmán</u> : Mtra. Refugio Barragán de Toscano 14 Int. 3 y 4 Col. Centro. <u>Guadalajara</u> : Prolongación Alcalde #1351 Edificio C y Av. Hidalgo entre Jugueteros y Calzada Independencia. <u>Lagos de Moreno</u> : San Modesto 50 Col. La Palma. <u>Ocotlán</u> : Av. Universidad 950 local 67 Plaza San Felipe Col. San Felipe. Puerto Vallarta: Av. De los Grandes lagos 236 Col. Fluvial Vallarta . <u>Tepatitlán</u> : Pedro Medina 91-11 Col. Centro.
	Abogado a tu Alcance	200	
Secretaría GENERAL DE GOBIERNO	Registro Civil	120	Avenida Prolongación Alcalde Número 1855 Planta Baja, Colonia Miraflores C.P. 44270, Guadalajara, Jal.
	Registro Público de la Propiedad y Comercio	280	<u>Guadalajara</u> : Prolongación Alcalde Número 1855 Primer Piso, Colonia Miraflores C.P. 44270. <u>Ciudad Guzmán</u> : Calle Efraín Buen Rostro No. 33, Colonia San Pedro. <u>Lagos de Moreno</u> : Edificio UNIRSE, Calle San Modesto Esq. San Cirilo, Colonia la Palma. <u>Puerto Vallarta</u> : Calle Grandes Lagos No. 236 FCTO. Fluvial Vallarta
Secretaría de ADMINISTRACIÓN	Servicios generales Atención a Proveedores	400	Oficinas SECADMON Prolongación Av. Alcalde No. 1221, Col. Miraflores, C.P. 44270



DEPENDENCIA	SERVICIO EVALUADO	TAMAÑO DE LA MUESTRA	PUNTOS DE AFLUENCIA
Secretaría de TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	Asesoría PDT	100	Calzada las Palmas no. 30, col Rincón del Agua Azul, Guadalajara, Jal./ Calle Independencia no. 100, esq. Humboldt, Zona centro. CP 44100
	Junta local de Conciliación y Arbitraje	150	Oficinas de la Junta de Conciliación y Arbitraje. Calle Independencia no. 100, esq. Humboldt, Zona centro. CP 44100 Guadalajara, Jal.
	Servicio Nacional de Empleo	150	Oficinas del Servicio Nacional del Empleo. Paseo Degollado no. 54, Plaza Tapatía, Guadalajara, Jal.
PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA	Denuncia por comparecencia	240	Calzada Independencia Nte. 778 /Calle 14 No. 2550 (Planta baja)/ Calle 14 No. 2567 (Edificio Sub B y Primer Piso), Guadalajara, Jal.
	Devolución de fianzas	80	
	Devolución de vehículos nacionales	80	
Secretaría de MEDIO AMBIENTE PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE	Control de emisiones vehiculares	140	Av. Circunvalación Jorge Álvarez del Castillo, No. 1078 Col. Mezquitán Country, C.P. 44620, Guadalajara, Jal.
	Evaluación del impacto ambiental	130	
	Licencia ambiental única Lau-JAL	130	
Secretaría de Desarrollo Humano	Llega apoyo para el transporte	200	Centros Universitarios y Centros de Salud de: Ciudad Guzmán, Lagos de Moreno, Tepetitlán y Ocotlán.
	Programa vive grande	400	Guadalajara: Instalaciones de la SDH (Av. La Paz 875 esquina 16 de Septiembre)
Secretaría de DESARROLLO RURAL	servicios generales Calidad de servicios y programas	400	<u>Ciudad Guzmán</u> : Ventanilla Regional de Zapotlán el Grande, Calle Mariano Torres Aranda # 629 Col Constituyentes. <u>Tepetitlán</u> : Ventanilla Regional en Tepetitlán de Morelos, Boulevard Anacleto González Flores 261 Int B Colonia Centro. <u>Guadalajara</u> : oficinas SEDER, Av. Hidalgo No. 1435, Col. Americana, C.P. 44100
Secretaría de DESARROLLO URBANO	Padrón de contratistas	200	Oficinas SEDEUR Prolongación Av. Alcalde No. 1351, Edificio "B", Col. Miraflores, C.P. 44270
	Servicios de Obra Pública	200	Calles y viviendas
Sistema para el DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA	Programa de atención a los adultos mayores	160	Guadalajara: Pablo Gutiérrez No. 378 (40 encuestas)/ Av. Alcalde No. 1220 Col. Miraflores (40 encuestas). Zapopan: Av. Bugambillas 2500 Fracc. Bugambillas (40 encuestas). Centro de desarrollo de habilidades para la vida (40 encuestas)
	Atención e inclusión a personas con discapacidad	120	Guadalajara: Av. Alcalde No. 1881 Col. Miraflores (60 encuestas). Av. Alcalde No. 1300 Col. Miraflores (60 encuestas)
	Centros infantiles	220	Guadalajara: Quintana Roo No. 1675 (50 encuestas)/ Vasco de Gama No. 2610, Fracc. Colón Industrial (40 encuestas)/ Isla Ponomá No. 3395, Jardines de la Cruz (40 encuestas). Tlaquepaque: Batalla de la Trinidad No. 3090, Fracc. Revolución (50 encuestas). Zapopan: Colina del Congreso No. 2427, Colinas de Atemajac (40 encuestas)
	Cursos prematrimoniales	200	Guadalajara: Calle Eulogio Parra No. 2539 Col. Ladrón de Guevara (60 encuestas)/ Av. Alcalde No. 1220 Col. Miraflores (60 encuestas). Tonalá: Paseo Cihualpilli No. 75 Col. Centro (40 encuestas). Tlaquepaque: Av. Santa Rosalía No. 1040 Col. Lindavista (40 encuestas).



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 las Secretarías del Estado de Jalisco .
Lugar de aplicación	Oficinas de las dependencias, y/o lugares designados según cada dependencia.
Alcance del estudio	Usuarios de las dependencias.
Fecha del levantamiento	04 de mayo – 31 de mayo del 2011
Esquema de selección de la muestra	Muestreo aleatorio – sistemático y estratificado
Tamaño de la muestra	8000 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 $\pm 5 \%$



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.



Obtención de promedio y posiciones

- Cálculo del promedio:

La suma de los siguientes conceptos:

- Porcentaje (%) de personas que contestaron “pésimo” X 1/100
- Porcentaje (%) de personas que contestaron “malo” X 2/100
- Porcentaje (%) de personas que contestaron “regular” X 3/100
- Porcentaje (%) de personas que contestaron “bueno” X 4/100
- Porcentaje (%) de personas que contestaron “excelente” X 5/100

Ejemplo:

Concepto	% personas	Valor concepto	Calificación
Pésimo	3.0	1	0.03
Malo	7.4	2	0.148
Regular	37.2	3	1.116
Bueno	49.9	4	1.996
Excelente	2.5	5	0.125
SUMA	100	-	3.415



Obtención de promedio y posiciones

- Posiciones:

De la calificación obtenida por secretaría se ordena de mayor calificación a menor calificación en el concepto evaluado del año 2011.

Ejemplo:

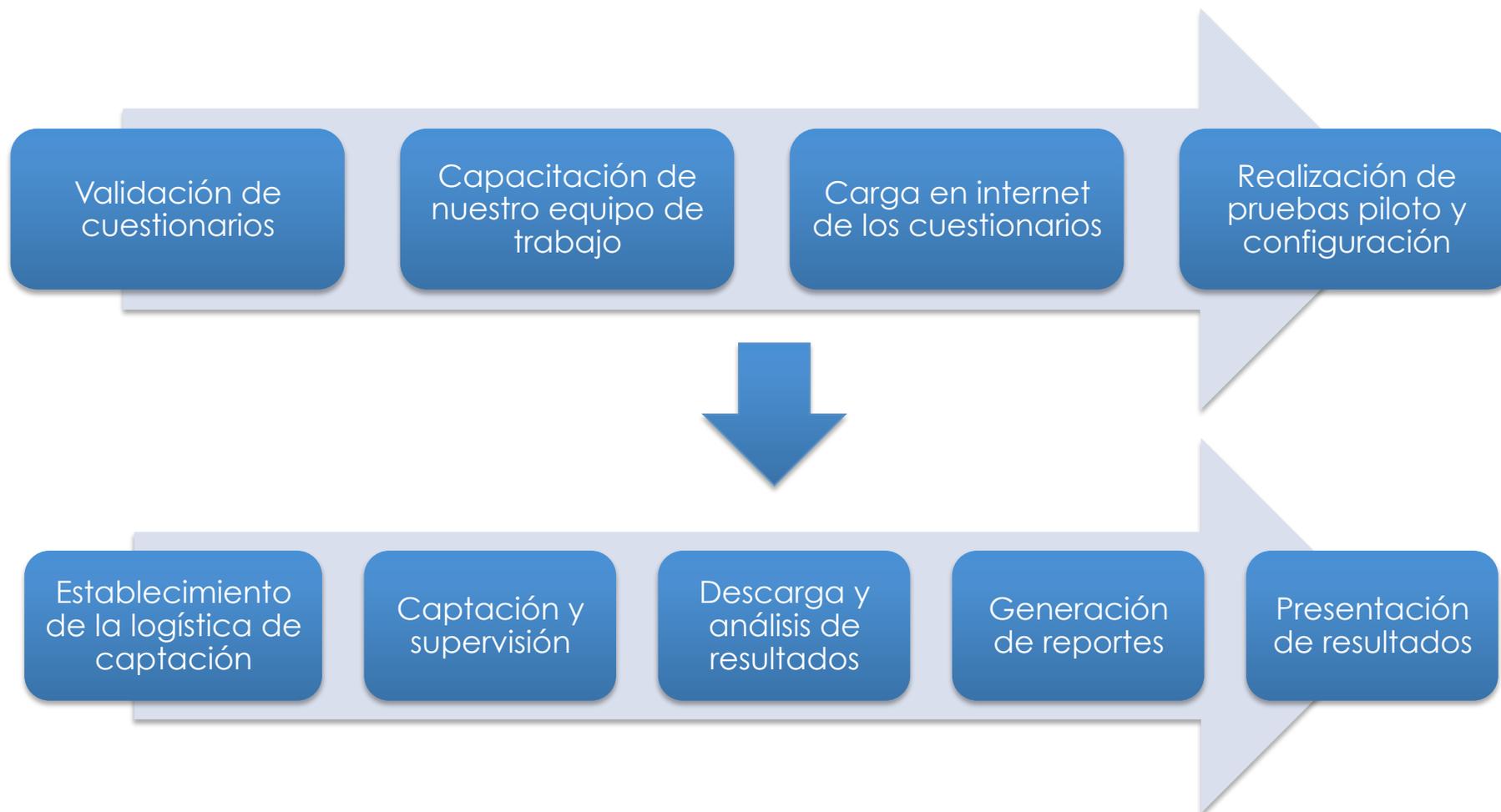
Secretaría	Calificación	Lugar
Secretaría de Administración	3.74	1
Secretaría General de Gobierno	3.71	2
DIF	3.68	3
Procuraduría Social	3.59	4



Estructura de Equipo



Procedimientos de obtención de la información

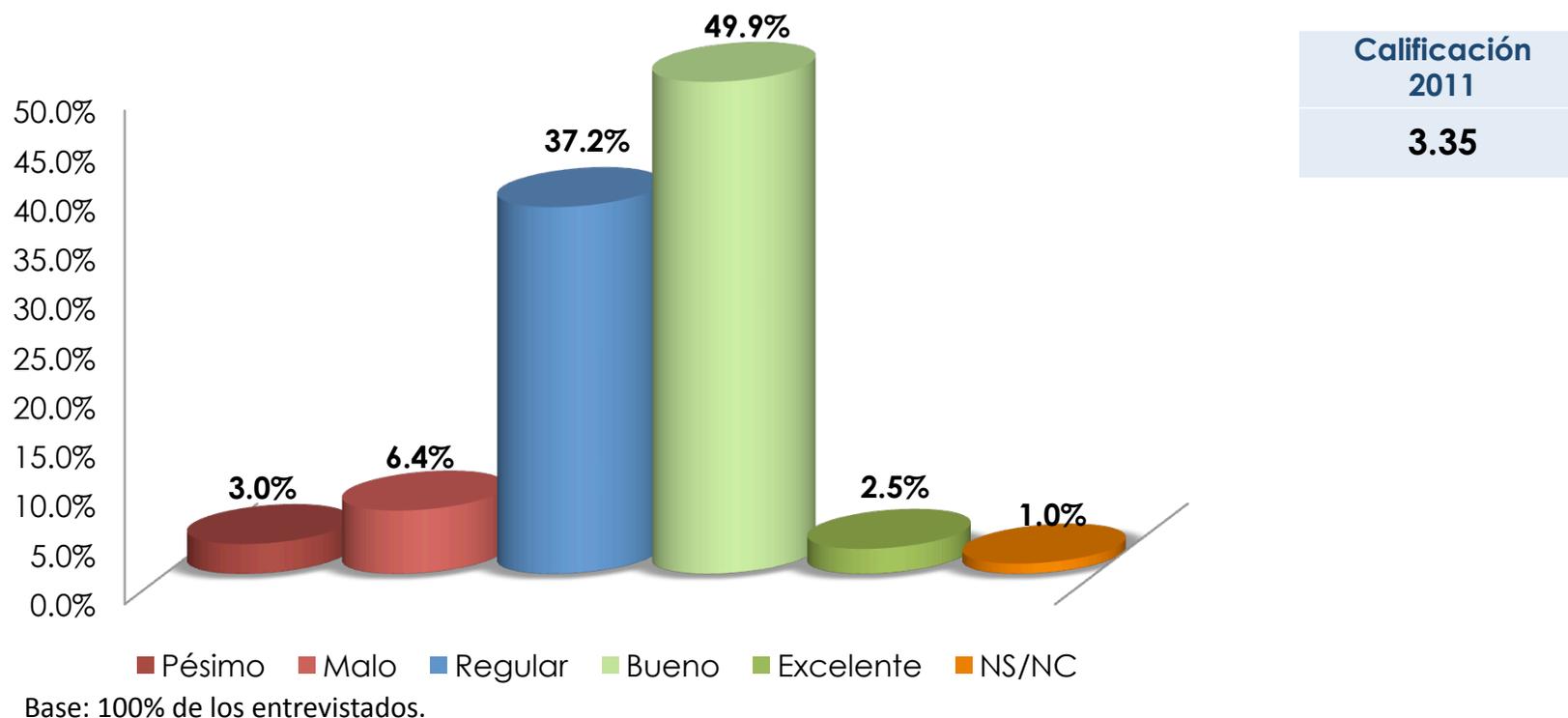


Informe de Resultados

Contexto General: Trabajo del Gobierno



A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco a través de sus dependencias y secretarías?

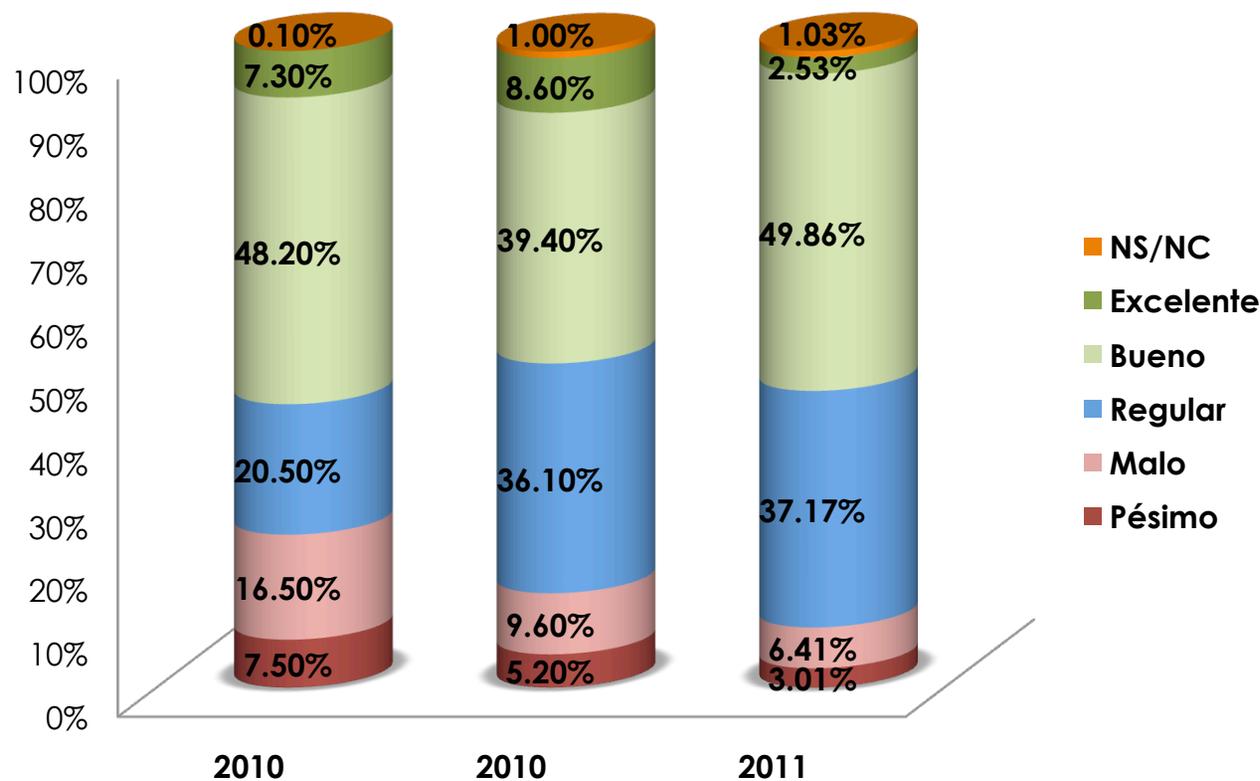


A nivel general se observa una evaluación positiva con 52.4% respecto al trabajo del Gobierno del Estado en sus distintas dependencias. Las calificaciones pésimo y malo reportaron 9.4%, mientras que la evaluación regular obtuvo un 37.2%.



Contexto General: Trabajo del Gobierno

A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco a través de sus diversas dependencias y secretarías?



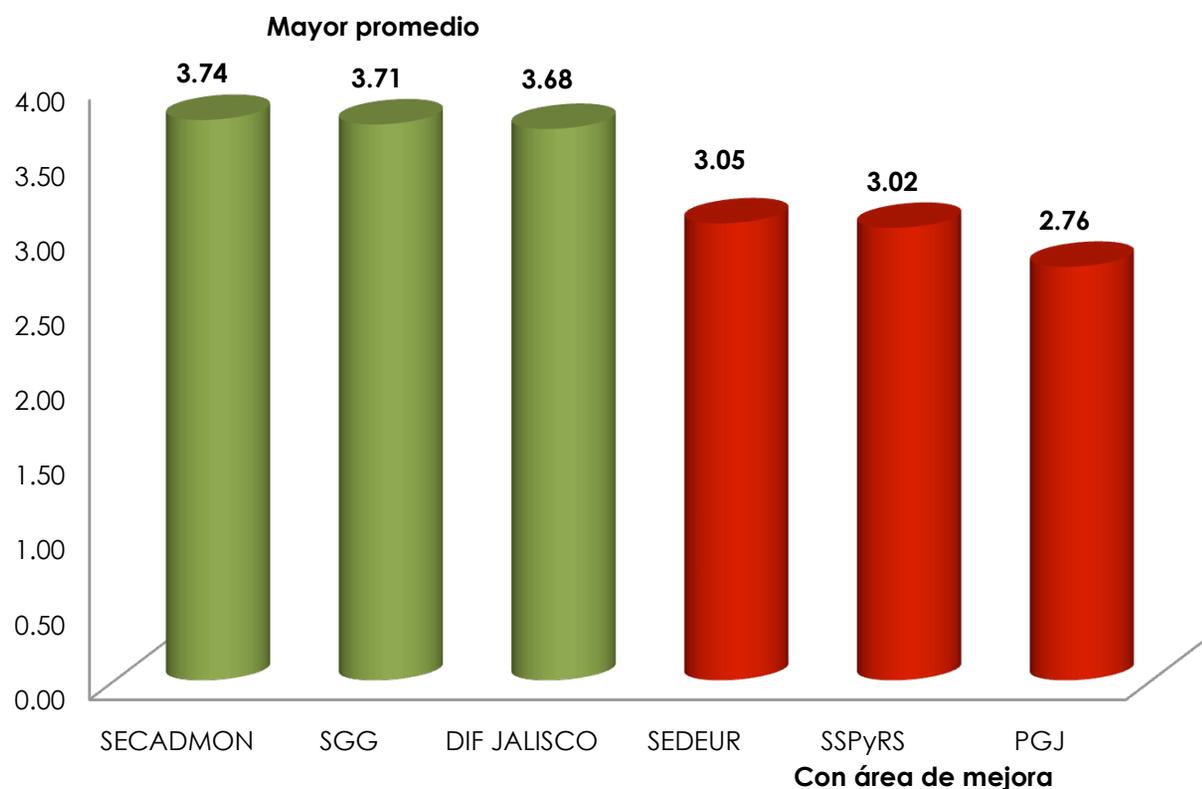
Histórico de calificaciones

	2009	2010	2011
Calificación	3.31	3.40	3.35

Comparando las evaluaciones históricas con el ejercicio 2011, se aprecia un incremento favorable en las calificaciones bueno (4) y regular(3) en relación al 2010. Asimismo se observa menor número de calificaciones de pésimo (1), malo (2) y excelente (5) con respecto al ejercicio realizado en 2010.



A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco a través de sus diversas dependencias y secretarías? *(en escala del 1 al 5 siendo 1 pésimo al 5 excelente)*



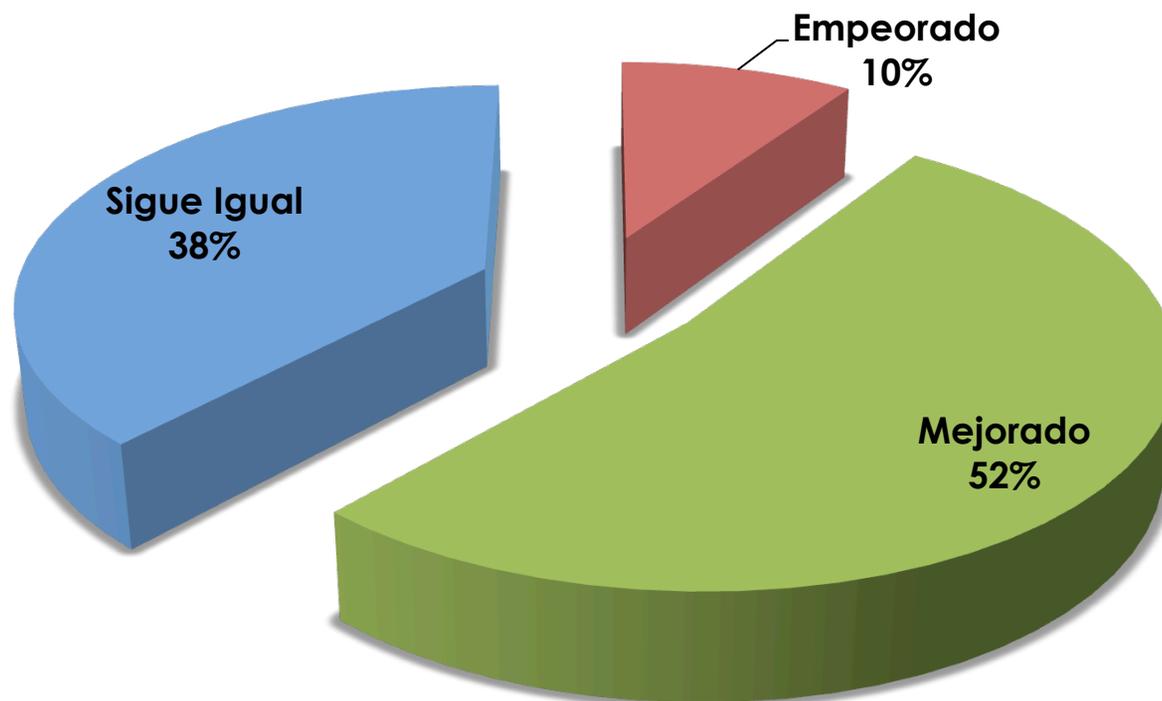
Dependencia	Calificación
SECADMON	3.74
SGG	3.71
DIF JALISCO	3.68
PS	3.59
SEPROE	3.56
SDH	3.54
SEDER	3.48
SSJ	3.45
SEJ	3.40
SEMADES	3.38
SEFIN	3.22
CULTURA	3.21
STyPS	3.21
SVyT	3.16
SECTUR	3.15
SEDEUR	3.05
SSPyRS	3.02
PGJ	2.76

Se observa que las dependencias mejor evaluadas son: SECADMÓN, SGG, DIF. y las dependencias con áreas de mejora: SEDEUR, SSPyRS y PGJ.



Contexto General: Trabajo del Gobierno

Considera que el trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco a través de sus diversas dependencias y secretarías ha...



Se observa una percepción positiva por parte de los usuarios respecto al trabajo del Gobierno del Estado a través de sus dependencias, el 52% de los usuarios considera que ha mejorado y tan solo el 10% advierte que ha empeorado.

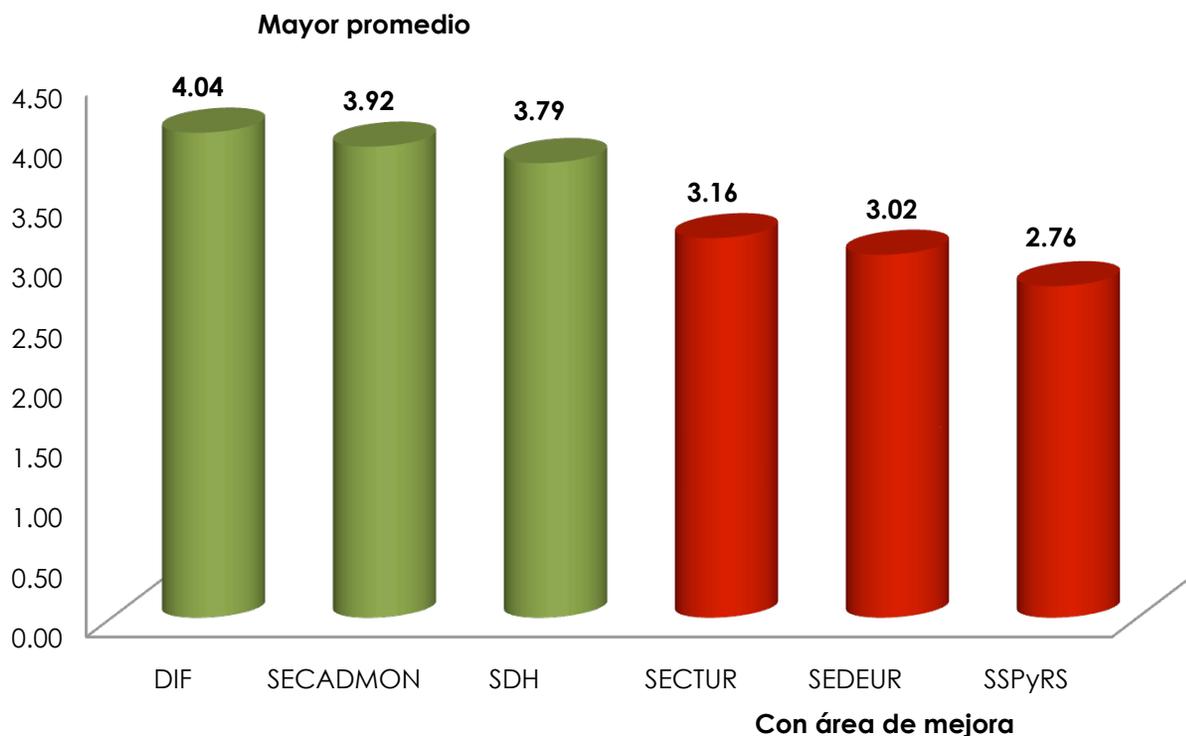


TRABAJO DE LA DEPENDENCIA: Satisfacción y servicio a usuarios



A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría...

(en escala del 1 al 5 siendo 1 pésimo al 5 excelente)



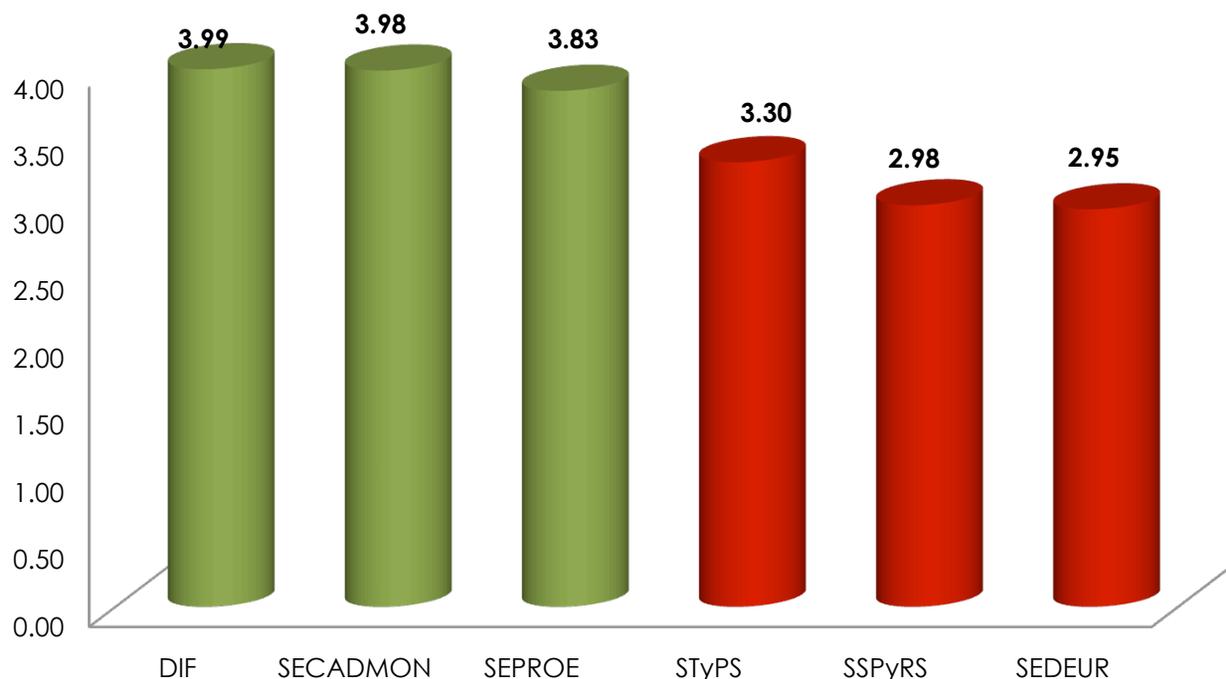
Dependencia	Calificación
DIF	4.04
SECADMON	3.92
SDH	3.79
PS	3.75
SEMADES	3.72
SEPROE	3.66
S GG	3.64
SSJ	3.63
SEJ	3.58
CULTURA	3.57
SEFIN	3.56
SDR	3.55
PGJ	3.37
STyPS	3.29
SVyT	3.19
SECTUR	3.16
SEDEUR	3.02
SSPyRS	2.76

Las instituciones mejor calificadas fueron: DIF , SECADMÓN , SDH con promedios de 4.04, 3.92 y 3.79 respectivamente. En sentido opuesto se observó que las dependencias con áreas de mejora fueron: SECTUR (3.16), SEDEUR (3.02) y SSPyRS (2.76).



Trabajo de la Dependencia: Satisfacción y servicio a usuarios

**¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la secretaría?
(en escala del 1 al 5 siendo 1 pésimo al 5 excelente)**



Dependencia	Calificación
DIF	3.99
SECADMON	3.98
SEPROE	3.83
SGG	3.78
SEMADES	3.76
PS	3.74
PGJ	3.68
SDH	3.67
SSJ	3.64
SEJ	3.60
SEFIN	3.56
SECTUR	3.50
CULTURA	3.47
SEDER	3.40
SVyT	3.30
STyPS	3.30
SSPyRS	2.98
SEDEUR	2.95

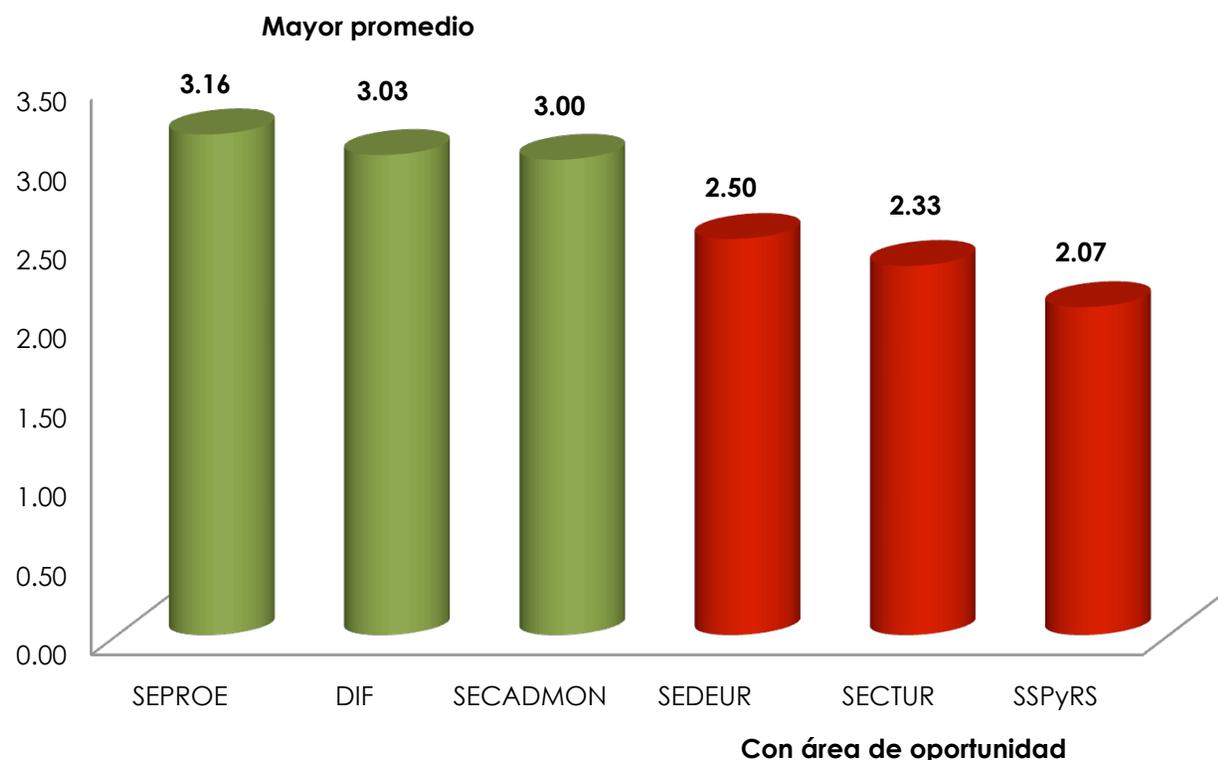
Se aprecia que las dependencias mejor evaluadas son: DIF, SECADMÓN , SEPROE con 3.99, 3.98 y 3.83 respectivamente. Por otra parte las dependencias con oportunidad de mejorar sus áreas de servicio son: STPS, SSPyRS y SEDEUR.



Trabajo de la Dependencia: Satisfacción y servicio a usuarios

Según su opinión, ¿qué calificación le da a la secretaría en los siguientes aspectos?

a) Calidad de los servicios/programas

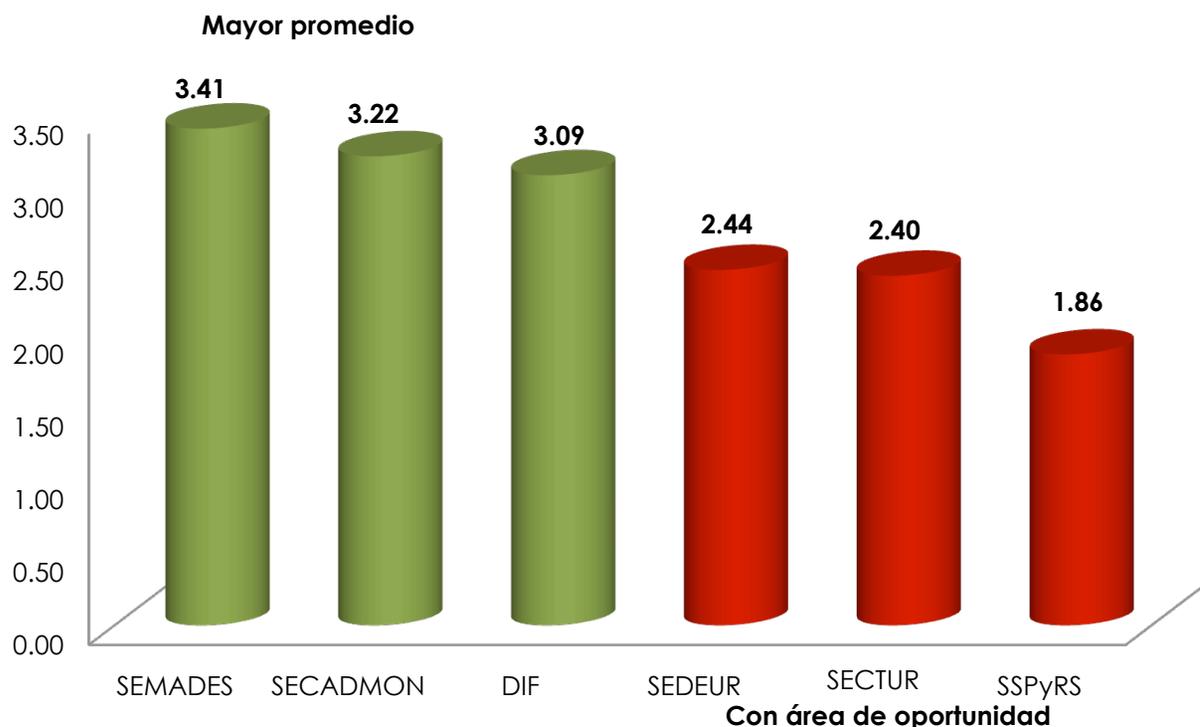


Dependencia	Calificación
SEPROE	3.16
DIF	3.03
SECADMON	3.00
SEMADES	2.96
SDH	2.90
PS	2.88
SEFIN	2.87
SSJ	2.84
SGG	2.81
SEJ	2.80
SECUL	2.79
SEDER	2.78
SVyT	2.69
STyPS	2.68
SEDEUR	2.50
SECTUR	2.33
SSPyRS	2.07

Las dependencias mejor calificadas en este aspecto son: SEPROE , DIF, SECADMÓN con 3.16, 3.03 y 3.0 respectivamente y las dependencias con áreas de mejora: SEDEUR, SECTUR Y SSPyRS.



Según su opinión, ¿qué calificación le da a la secretaría en los siguientes aspectos?
b) Amabilidad y trato del personal

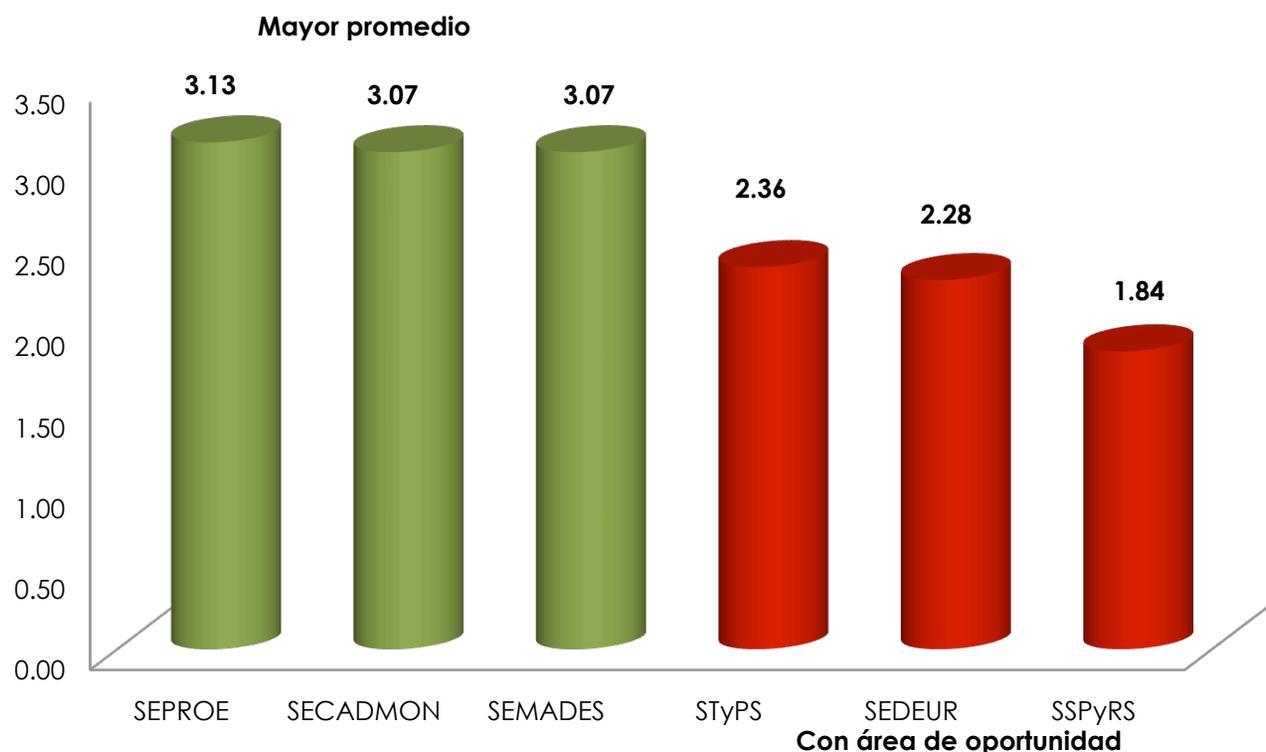


Dependencia	Calificación
SEMADES	3.41
SECADMON	3.22
DIF	3.09
PGJ	3.06
SEPROE	3.03
SEFIN	2.99
SDH	2.99
SEDER	2.98
PS	2.95
STyPS	2.91
SGG	2.90
SSJ	2.87
SEJ	2.83
SVyT	2.83
CULTURA	2.71
SEDEUR	2.44
SECTUR	2.40
SSPyRS	1.86

Se observa que las dependencias mejor calificadas en este aspecto son: SEMADES, SECADMÓN, DIF y las dependencias con áreas de oportunidad de mejora: SEDEUR, SECTUR y SSPyRS.



Según su opinión, ¿qué calificación le da a la secretaría en los siguientes aspectos?
c) Rapidez en atención a usuarios



Dependencia	Calificación
SEPROE	3.13
SECADMON	3.07
SEMADES	3.07
DIF	3.00
SEDER	2.85
SGG	2.82
SDH	2.80
SEJ	2.78
SSJ	2.68
PS	2.65
CULTURA	2.62
SVyT	2.61
SEFIN	2.57
STyPS	2.36
SEDEUR	2.28
SSPyRS	1.84

Las dependencias mejor calificadas en este aspecto son: SEPROE, SECADMÓN y SEMADES con 3.13, 3.07 y 3.07 respectivamente. Las dependencias con áreas de mejora son: STPS (2.36), SEDEUR (2.28) y SSPyRS (1.84).



Evaluación de servicios



Evaluación del desempeño

 MEJOR DESEMPEÑO

Servicio	Dependencia	Calificación
Atención personalizada pago impuestos	(SEFIN)	3.18
Servicio de atención a proveedores	(SECADMON)	3.15
Emisión Vehicular	(SEMADES)	3.14

Calificaciones obtenidas con una escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente.



Evaluación del desempeño

 CON ÁREA DE MEJORA

Servicio	Dependencia	Calificación
Conciliación de accidentes	(SVyT)	2.56
Junta Local de conciliación y arbitraje	(STyPS)	2.44
Pago Impuestos	(SEFIN)	2.15

Calificaciones obtenidas con una escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente.



Aspectos evaluados por servicio



MEJOR CALIFICADO

Dependencia	Servicio	Aspecto	Calificación
DIF JALISCO	(Atención e inclusión a personas con discapacidad)	✓Señalamientos para acceder al servicio/Interés por proporcionarles un buen servicio	3.01
SECADMON	(Padrón de proveedores)	✓Amabilidad de funcionarios	3.15
SDH	(Programa Vive Grande)	✓Facilidad para hacer los trámites	2.87

Calificaciones obtenidas con una escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente.



Aspectos evaluados por servicio



CON ÁREA DE MEJORA

Dependencia	Servicio	Aspecto	Calificación
PGJ	(Devolución de vehículos nacionales)	➤ Tiempo de espera para ser atendidos en los trámites realizados	2.65
SVyT)	(Servicios generales)	➤ Señalización vertical	2.45
STyPS	Junta Local de Conciliación y arbitraje)	➤ Agilidad y rapidez para la realización de trámites	2.30

Calificaciones obtenidas con una escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente.



Calificación de servicios por dependencia: Mejor evaluados

Servicio	Prom.
Atención pago de impuestos (SEFIN)	3.18
Atención a proveedores (SECADMON)	3.15
Control de Emisiones Vehiculares (SEMADES)	3.14
Devolución de fianzas (PGJ)	3.13
Atención adultos mayores (DIF)	3.12
Asesoría PDT (STyPS)	3.12
RPPC (SGG)	3.10
Llega Becas de transporte (SDH)	3.09
Centros infantiles (DIF)	3.05
Vive grande (SDH)	3.04
Atención e inclusión a personas con discapacidad (DIF)	3.02

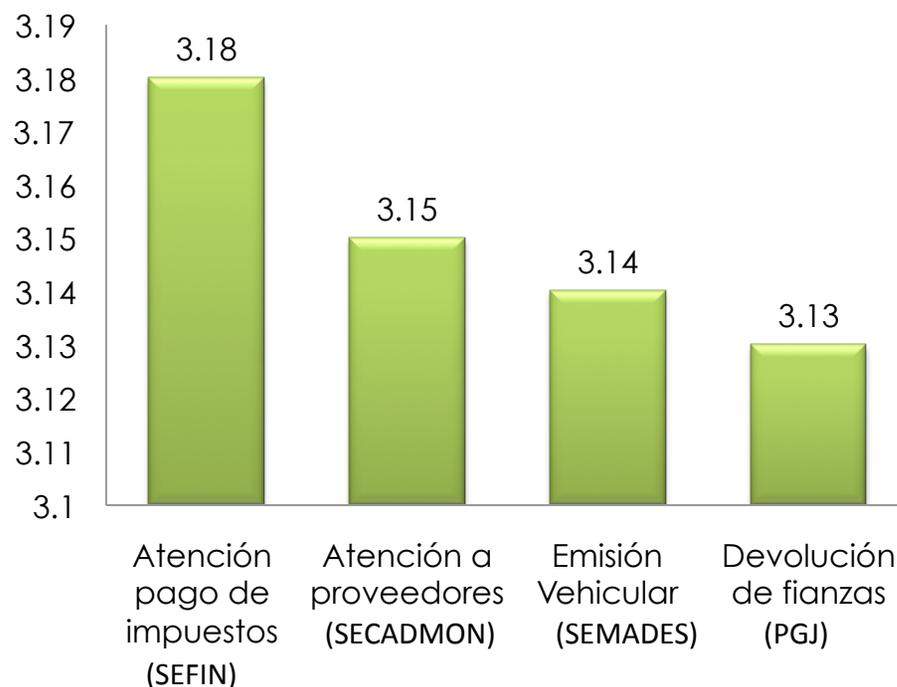
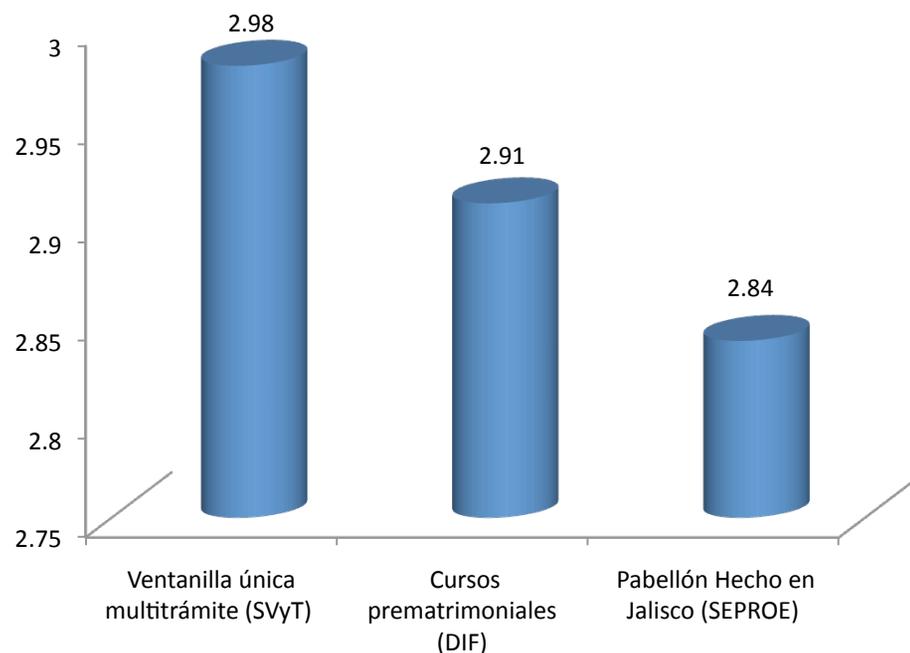


Tabla con los 11 servicios mejor evaluados.
Escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente.



Calificación de servicios por dependencia: dentro de la media

Servicio	Calificación
Ventanilla única multitrámite (SVyT)	2.98
Registro Civil (SGG)	2.96
Licencia ambiental LAUJAL(SEMADES)	2.96
Denuncia por comparecencia (PGJ)	2.96
Impacto ambiental (SEMADES)	2.92
Cursos prematrimoniales (DIF)	2.91
Servicio Nacional de Empleo (STyPS)	2.91
Abogado a tu alcance (PS)	2.90
Servicios generales, Asesoría, defensoría, patrocinio, (PS)	2.86
Calidad de las instalaciones en secundaria (SEJ)	2.86
Pabellón Hecho en Jalisco (SEPROE)	2.84

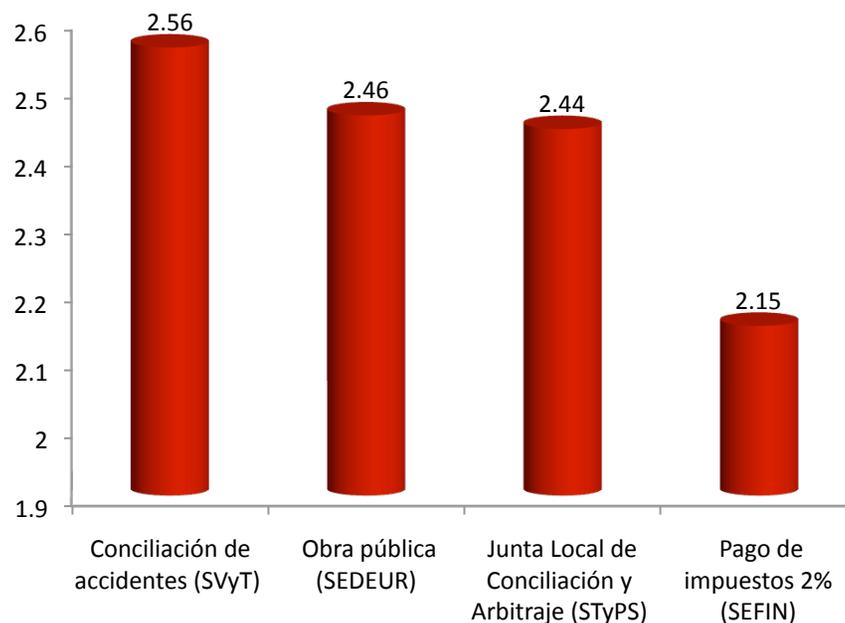


*Tabla con los 11 servicios dentro de la media.
Escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente.*



Calificación de servicios por dependencia: con oportunidad de mejora

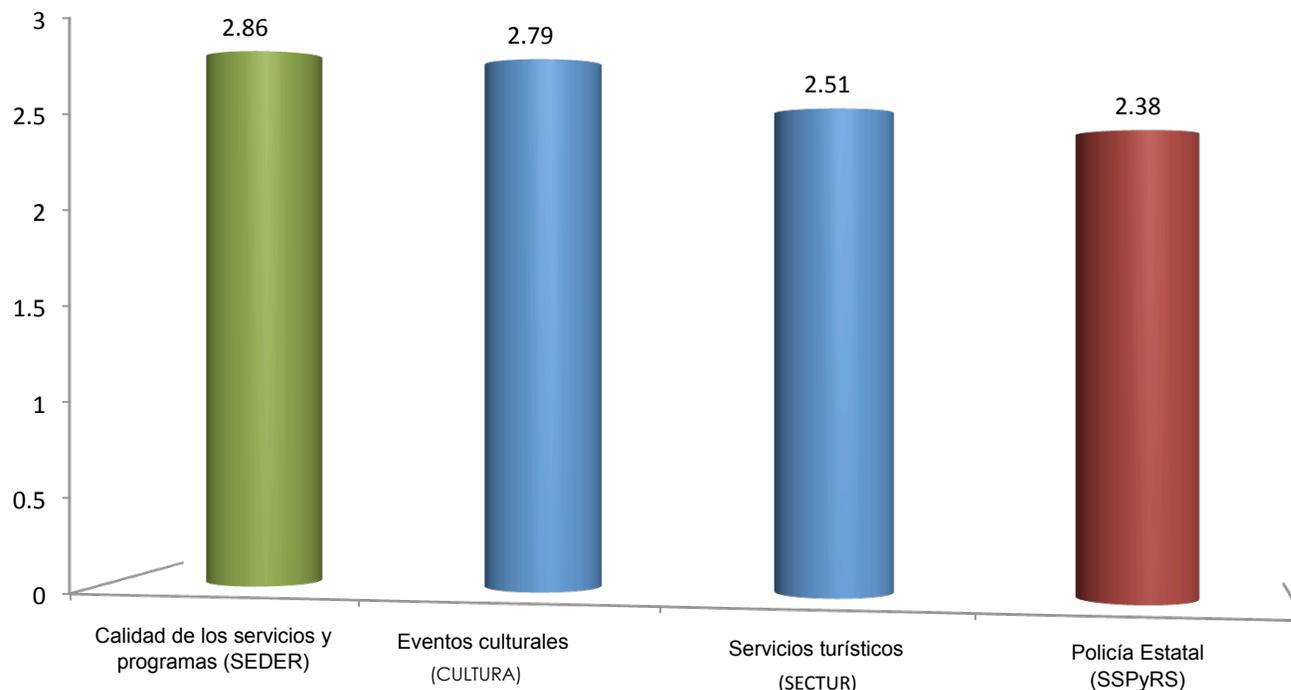
Servicio	Calificación
Calidad de los servicios Seguro Popular (SSJ)	2.81
Licencias de conducir (SVyT)	2.78
Ventanilla de gestión y asesoría de trámites FOJAL (SEPROE)	2.78
Calidad de las instalaciones en Preescolar (SEJ)	2.74
Calidad de las instalaciones en Primaria (SEJ)	2.73
Devolución de vehículos nacionales (PGJ)	2.65
Padrón de contratistas (SEDEUR)	2.61
Conciliación de accidentes (SVyT)	2.56
Obra pública (SEDEUR)	2.46
Junta Local de Conciliación y Arbitraje (STyPS)	2.44
Pago de impuestos 2% Repecos (SEFIN)	2.15



*Tabla con los 11 servicios Con oportunidad de mejora.
Escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente.*



Servicios generales, evaluados por la ciudadanía



Escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente.

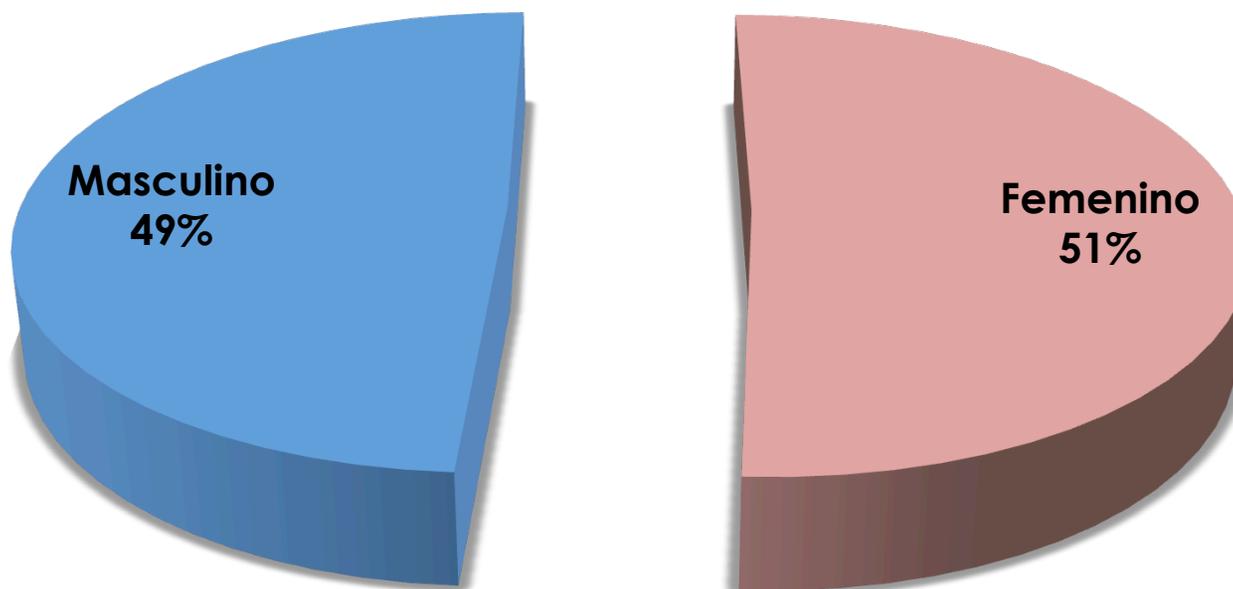
Estas dependencias fueron evaluadas de manera general en el servicio que brindan por los ciudadanos, por lo cual, se evaluaron distintos aspectos hablando del servicio. Como se observa la SEDER es la mejor evaluada con 2.86 y la dependencia con área de oportunidad es la SSPyRS 2.38.



Datos generales y sociodemográficos



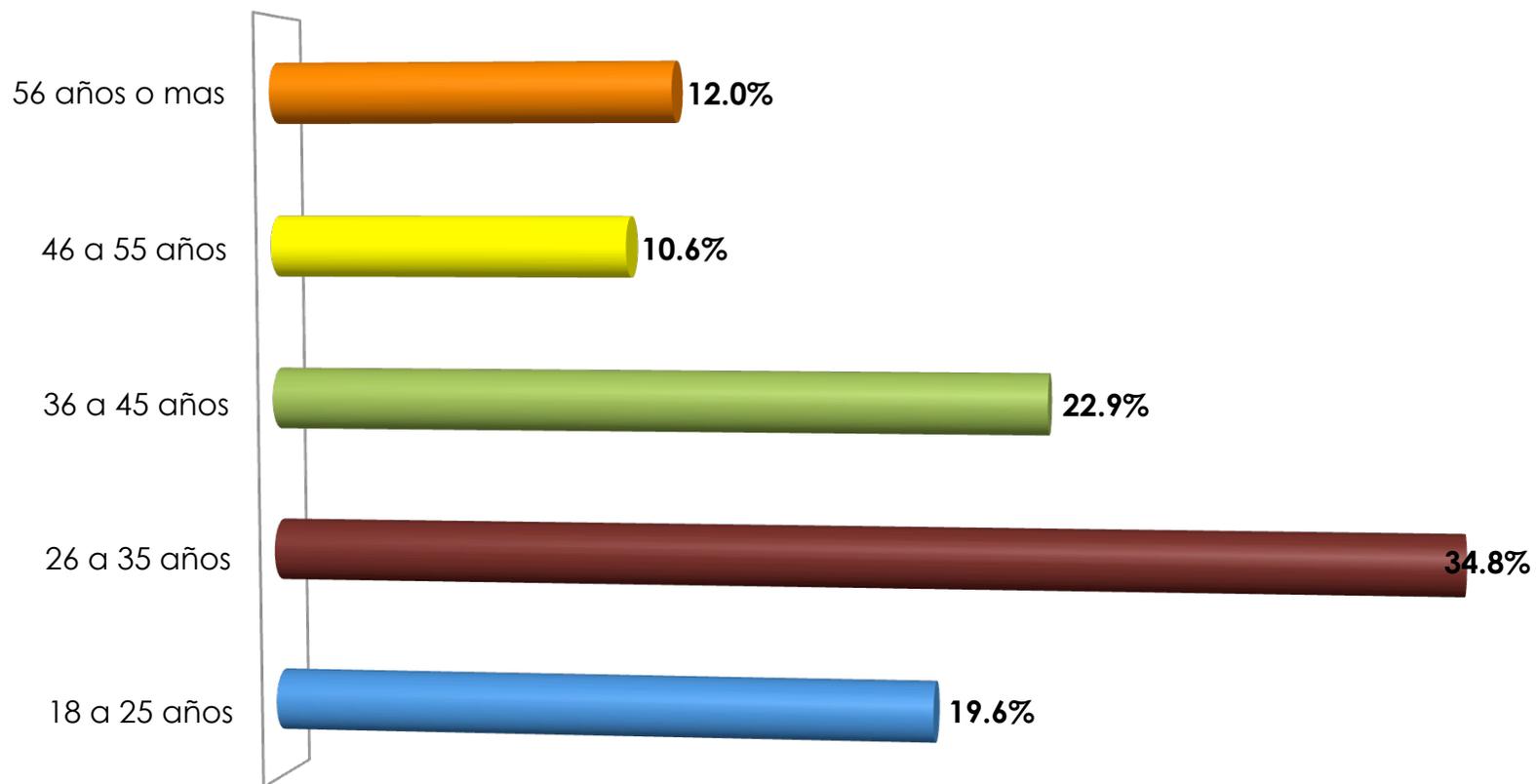
Género



Base: 100% de los entrevistados.



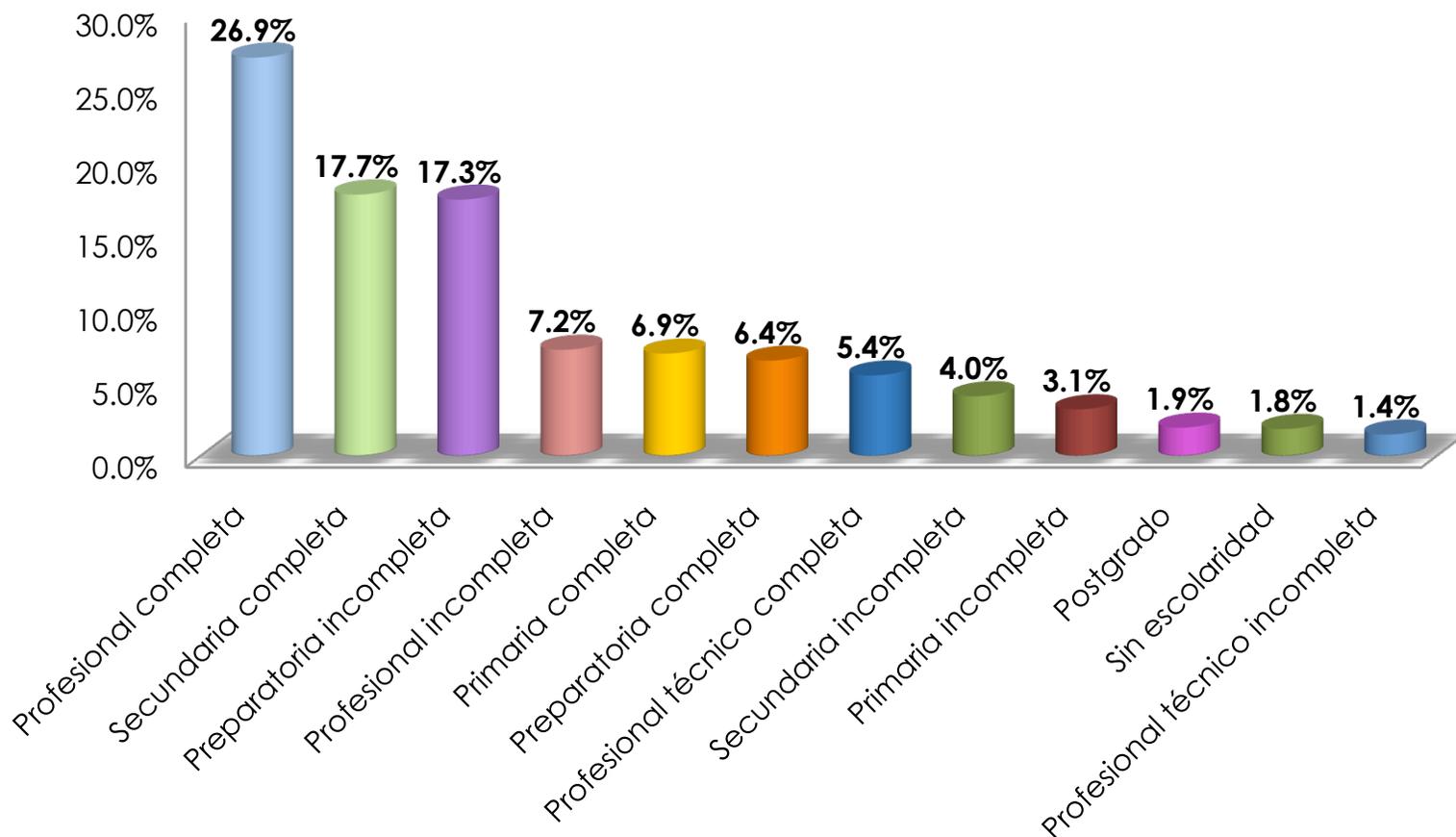
Edades



Base: 100% de los entrevistados.



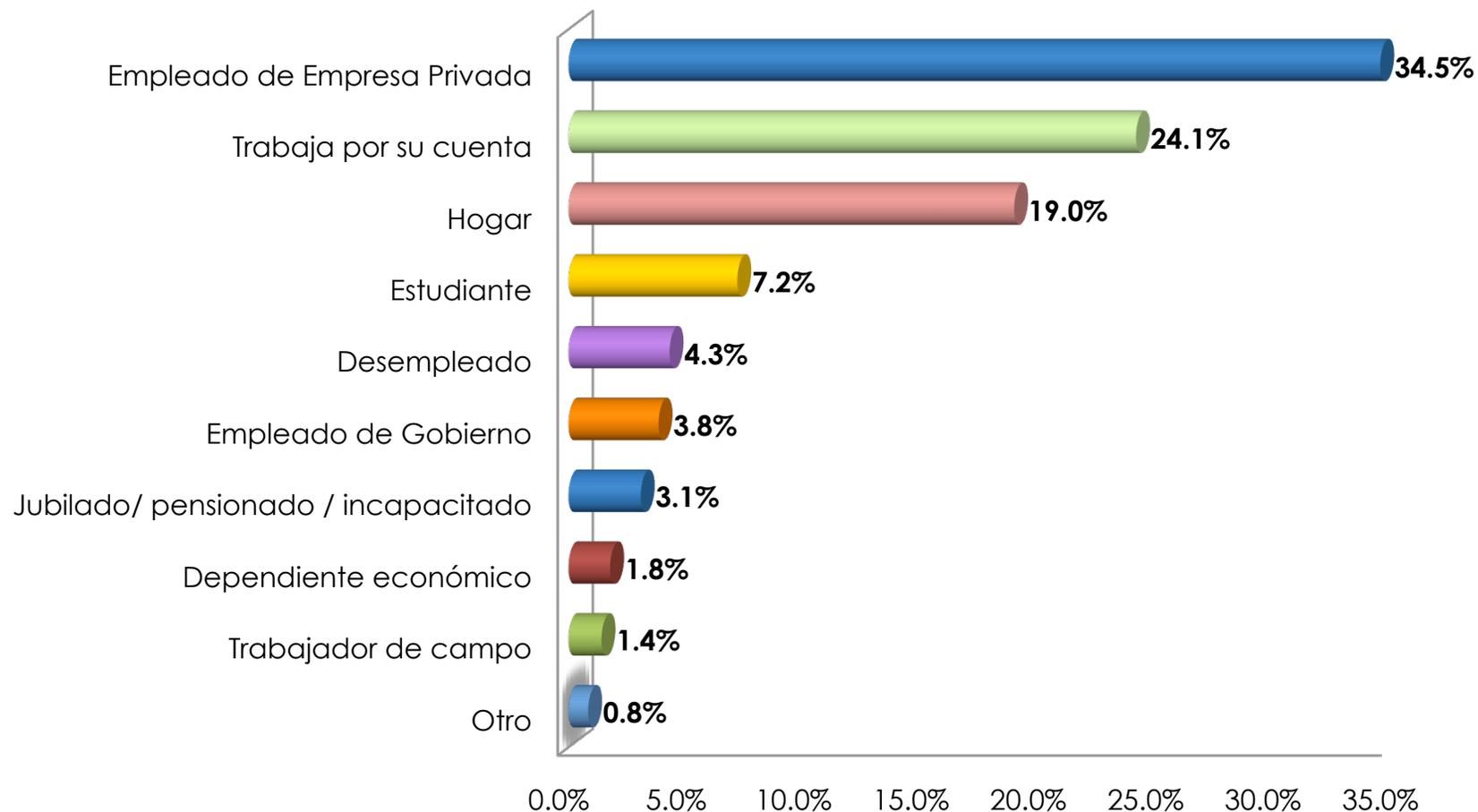
Escolaridad



Base: 100% de los entrevistados.



Fuente de Ingresos



Base: 100% de los entrevistados.



Conclusiones



CONTEXTO GENERAL: TRABAJO DEL GOBIERNO

- ✓ En general se advierte una calificación aceptable respecto al **trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco a través de sus diversas dependencias y secretarías**. El promedio global de la **evaluación general fue de 3.35** (en una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 excelente).
- ✓ El resultado refleja una percepción positiva de los usuarios, con **52.4% en bueno y excelente**, regular con un 37.2%, mientras que las calificaciones pésimo y malo reportaron 9.4%.
- ✓ Las dependencias en las que se obtuvo una **mejor percepción** del usuario hacia el trabajo del Gobierno **en general** son:
 - ✓ Secretaría de Administración, con 3.74;
 - ✓ Secretaría General de Gobierno, con 3.71;
 - ✓ Sistema DIF Jalisco, con 3.68.
- ✓ Las instancias con **evaluaciones menos favorables** sobre el trabajo del Gobierno en general son:
 - ✓ Secretaría de Desarrollo Urbano, con 3.05;
 - ✓ Secretaría de Seguridad Pública, con 3.02;
 - ✓ Procuraduría General de Justicia, con 2.76.
- ✓ El 52% de los usuarios considera que ha mejorado el trabajo del Gobierno del Estado a través de sus diversas dependencias y tan solo el 10% advierte que ha empeorado.



TRABAJO DE LA DEPENDENCIA: Satisfacción y servicio a usuarios

✓ Respecto a la **evaluación sobre el trabajo de cada una de las dependencias**, se aprecia que las instituciones **mejor calificadas** fueron *DIF Jalisco*, *SECADMON* y *SDH*, con promedios de 4.04, 3.92 y 3.79 respectivamente. En sentido opuesto se advierte que las **dependencias con áreas de oportunidad** de mejora fueron: *SECTUR* (3.16), *SEDEUR* (3.02) y *SSPPyRS* (2.76).

✓ En relación a la **satisfacción del servicio que brindan las secretarías**, se observa que la población se encuentra satisfecha con el Sistema **DIF Jalisco** evaluándola como **la mejor** con una calificación de **3.99**, seguida por **SECADMÓN** con **3.98** y la **SEPROE** con **3.83**. Por otro lado **las dependencias** en las que los usuarios consideran **que deben mejorar los servicios** son: **SEDEUR**, **SSPyRS** y **la STyPS** con calificaciones de 2.95, 2.98 y 3.30 respectivamente.

✓ En el aspecto de **calidad de los servicios y programas**, las dependencias con **mayor calificación** son: **SEPROE**, **DIF Jalisco** y **SECADMON** con 3.16, 3.03 y 3.0 respectivamente. Las **dependencias** con oportunidad de **mejorar** en este aspecto son: **SEDEUR**, **SECTUR** y **SSPyRS**.

✓ En el aspecto **amabilidad y trato del personal destacan**: **SEMADES** con 3.41, **SECADMON** con 3.22 y **DIF Jalisco** con 3.09. Por otro lado se advierten las secretarías de Seguridad Pública (**SSP**), Turismo (**SECTUR**) y Desarrollo Urbano (**SEDEUR**) como las **dependencias que deberán mejorar la atención** con base al servicio que otorgan.

✓ En el aspecto **rapidez en atención a usuarios**, las calificaciones **más altas** las tienen: **SEPROE** (3.13), **SECADMÓN** (3.07) y **SEMADES** (3.07). Las Instituciones **con menor desempeño** en este aspecto son: **SSPyRS** (1.84/2011-2.16/2010), **SEDEUR** (2.28/2011-2.54/2010) y **STyPS** (2.36/2011-2.26/2010).



Evaluación de servicios en ventanilla

✓ En cuanto a los servicios con **mejor calificación** destacan:

- Atención personalizada del pago de impuestos Federales y Estatales (SEFIN);
- Atención a los proveedores (SECADMÓN) y;
- Emisión vehicular (SEMADES).

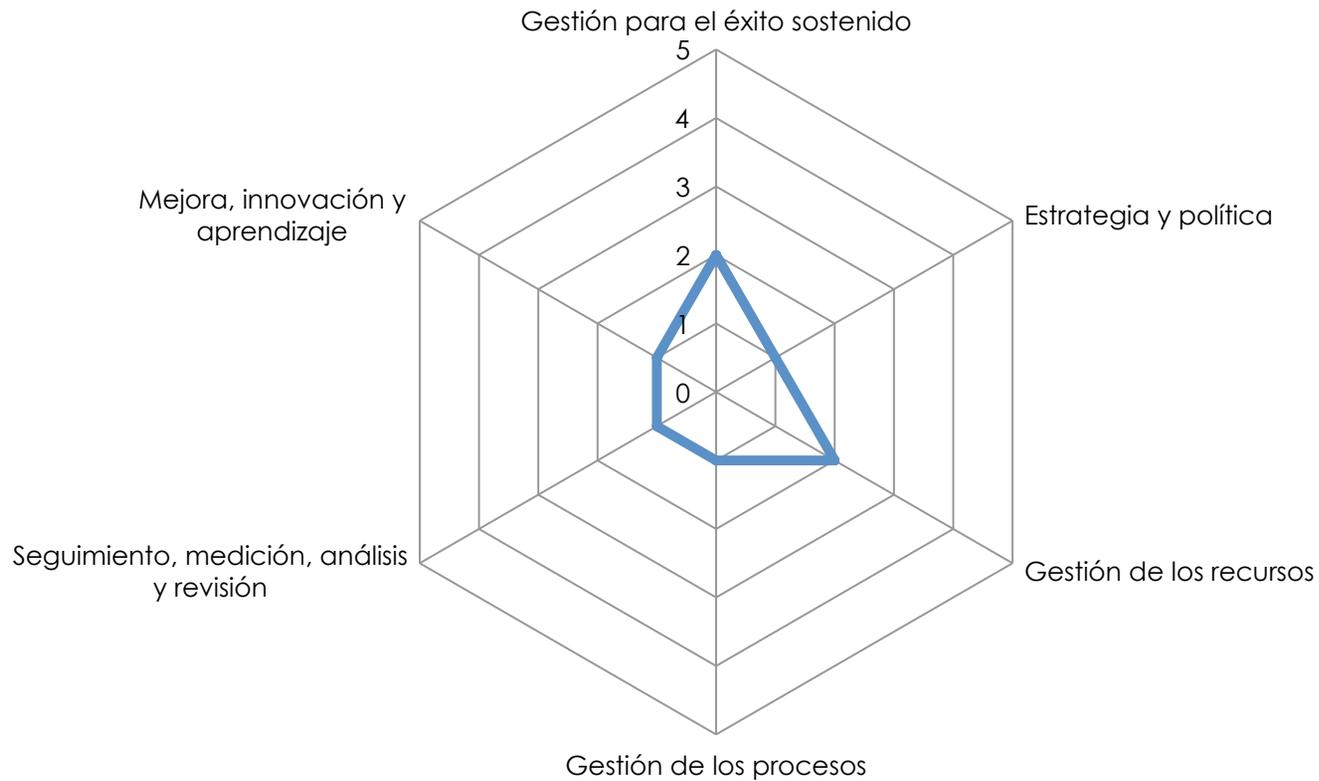
✓ Los **servicios con áreas de oportunidad** son:

- Conciliación de accidentes (SVyT);
- Junta Local de conciliación y arbitraje (STyPS)y;
- Pago de impuesto (SEFIN).

✓ Respecto a los **servicios generales evaluados por la ciudadanía**, la dependencia que tuvo una mejor calificación es SEDER y la dependencia que presenta áreas de oportunidad es SSPyRS.



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



CALIFICACIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA

CRITERIO	NIVEL DE MADUREZ	PROPUESTAS DE MEJORA
Gestión para el éxito sostenido	2	Desarrollo de un FODA y planteamiento de procesos con base en el resultado del mismo.
Estrategia y política	1	Tomar en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios para la toma de decisiones.
Gestión de los recursos	2	Cambiar el enfoque de recursos de "manejo eficaz" a "manejo eficiente".
Gestión de los procesos	1	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).



ANEXO 1
TABLA PARA UBICAR LOS NIVELES DE MADUREZ EN LA GRÁFICA DE RADAR

NIVEL DE MADUREZ	NIVEL DE DESEMPEÑO	ORIENTACIÓN
1	Sin aproximación formal	No hay una aproximación sistemática evidente; sin resultados, resultados pobres o resultados impredecibles.
2	Aproximación reactiva	Aproximación sistemática basada en el problema o en la prevención; mínimos datos disponibles sobre los resultados de mejora.
3	Aproximación del sistema formal estable	Aproximación sistemática basada en el proceso, etapa temprana de mejoras sistemáticas; 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	Desempeño de "mejor en su clase"	Proceso de mejora ampliamente integrado; resultados demostrados de "mejor en su clase" por medio de estudios comparativos (benchmarking).



ANEXO 2 - TABLA PARA UBICAR LOS NIVELES DE MADUREZ POR REQUISITO

Elemento clave	Nivel de madurez				
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
¿Cuál es el centro de interés de la dirección? (Gestión)	El interés se centra en los productos, accionistas y algunos clientes, con respuestas puntuales a los cambios, problemas y oportunidades.	El interés se centra en los clientes y los requisitos legales y reglamentarios, con una respuesta relativamente estructurada a los problemas y oportunidades.	El interés se centra en las personas y algunas otras partes interesadas. Los procesos se definen e implementan en respuesta a problemas y oportunidades.	El interés se centra en el equilibrio entre las necesidades de las partes interesadas identificadas. La mejora continua destaca como parte del centro de interés de la organización.	El interés se centra en el equilibrio entre las necesidades de las partes interesadas emergentes. Se fija como objetivo principal tener el mejor desempeño en su clase.
¿Cuál es el enfoque del liderazgo? (Gestión)	El enfoque es reactivo y se basa en instrucciones descendentes.	El enfoque es reactivo y se basa en las decisiones de los directores de diferentes niveles.	El enfoque es proactivo y se basa en que la autoridad para la toma de decisiones está delegada.	El enfoque es proactivo, con una alta participación de las personas de la organización en la toma de decisiones.	El enfoque es proactivo y orientado al aprendizaje, con la habilitación de las personas a todos los niveles.
¿Cómo se decide qué es importante? (Estrategia y política)	Las decisiones se basan en los elementos de entrada informales provenientes del mercado y de otras fuentes.	Las decisiones se basan en las necesidades y expectativas de los clientes.	Las decisiones se basan en la estrategia y están vinculadas a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Las decisiones se basan en el despliegue de la estrategia en las necesidades de operación y los procesos.	Las decisiones se basan en la necesidad de flexibilidad, de rapidez y de desarrollo sostenible.
¿Qué se necesita para obtener resultados? (Recursos)	Los recursos se gestionan para casos puntuales.	Los recursos se gestionan de manera eficaz.	Los recursos se gestionan de manera eficiente.	Los recursos se gestionan con eficacia y teniendo en cuenta su escasez individual.	La gestión y la utilización de los recursos está planificada, desplegada con eficacia y satisface a las partes interesadas.
¿Cómo se organizan las actividades? (Procesos)	No hay un enfoque sistemático para la organización de las actividades, teniendo implementados sólo algunos procedimientos o instrucciones de trabajo básicos.	Las actividades se organizan por función, con un sistema de gestión de la calidad implementado.	Las actividades se organizan en un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que es eficaz y eficiente y que permite la flexibilidad.	Hay un sistema de gestión de la calidad que es eficaz y eficiente, con buenas interacciones entre sus procesos, y que apoya la agilidad y la mejora. Los procesos responden a las necesidades de las partes interesadas identificadas.	Hay un sistema de gestión de la calidad que apoya la innovación y los estudios comparativos (<i>benchmarking</i>), y que responde a las necesidades y expectativas de las partes interesadas emergentes, así como de las identificadas.



Elemento clave	Nivel de madurez				
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
¿Cuál es el centro de interés de la dirección? (Gestión)	El interés se centra en los productos, accionistas y algunos clientes, con respuestas puntuales a los cambios, problemas y oportunidades.	El interés se centra en los clientes y los requisitos legales y reglamentarios, con una respuesta relativamente estructurada a los problemas y oportunidades.	El interés se centra en las personas y algunas otras partes interesadas. Los procesos se definen e implementan en respuesta a problemas y oportunidades.	El interés se centra en el equilibrio entre las necesidades de las partes interesadas identificadas. La mejora continua destaca como parte del centro de interés de la organización.	El interés se centra en el equilibrio entre las necesidades de las partes interesadas emergentes. Se fija como objetivo principal tener el mejor desempeño en su clase.
¿Cuál es el enfoque del liderazgo? (Gestión)	El enfoque es reactivo y se basa en instrucciones descendentes.	El enfoque es reactivo y se basa en las decisiones de los directores de diferentes niveles.	El enfoque es proactivo y se basa en que la autoridad para la toma de decisiones está delegada.	El enfoque es proactivo, con una alta participación de las personas de la organización en la toma de decisiones.	El enfoque es proactivo y orientado al aprendizaje, con la habilitación de las personas a todos los niveles.
¿Cómo se decide qué es importante? (Estrategia y política)	Las decisiones se basan en los elementos de entrada informales provenientes del mercado y de otras fuentes.	Las decisiones se basan en las necesidades y expectativas de los clientes.	Las decisiones se basan en la estrategia y están vinculadas a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Las decisiones se basan en el despliegue de la estrategia en las necesidades de operación y los procesos.	Las decisiones se basan en la necesidad de flexibilidad, de rapidez y de desarrollo sostenible.
¿Qué se necesita para obtener resultados? (Recursos)	Los recursos se gestionan para casos puntuales.	Los recursos se gestionan de manera eficaz.	Los recursos se gestionan de manera eficiente.	Los recursos se gestionan con eficacia y teniendo en cuenta su escasez individual.	La gestión y la utilización de los recursos está planificada, desplegada con eficacia y satisface a las partes interesadas.
¿Cómo se organizan las actividades? (Procesos)	No hay un enfoque sistemático para la organización de las actividades, teniendo implementados sólo algunos procedimientos o instrucciones de trabajo básicos.	Las actividades se organizan por función, con un sistema de gestión de la calidad implementado.	Las actividades se organizan en un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que es eficaz y eficiente y que permite la flexibilidad.	Hay un sistema de gestión de la calidad que es eficaz y eficiente, con buenas interacciones entre sus procesos, y que apoya la agilidad y la mejora. Los procesos responden a las necesidades de las partes interesadas identificadas.	Hay un sistema de gestión de la calidad que apoya la innovación y los estudios comparativos (<i>benchmarking</i>), y que responde a las necesidades y expectativas de las partes interesadas emergentes, así como de las identificadas.

