



# Satisfacción de usuarios de las Secretarías del Poder Ejecutivo

## Procuraduría Social

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 Evaluación de Servicios Generales
    - 4.2.3 Evaluación de Abogado a tu alcance
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.



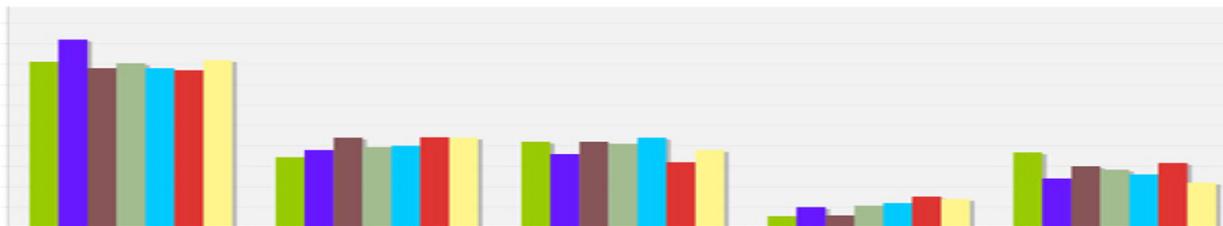
Los datos técnicos del marco muestral del estudio se refieren a la población en general en el estado: hombres y mujeres mayores de 18 años.

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	<p>Tener un año (por lo menos) viviendo en su localidad o ciudad.</p> <p>Ser mayor de edad</p> <p>Ser usuario de algún servicio o trámite de la Procuraduría Social del Estado de Jalisco.</p>
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 $\pm 5$ %

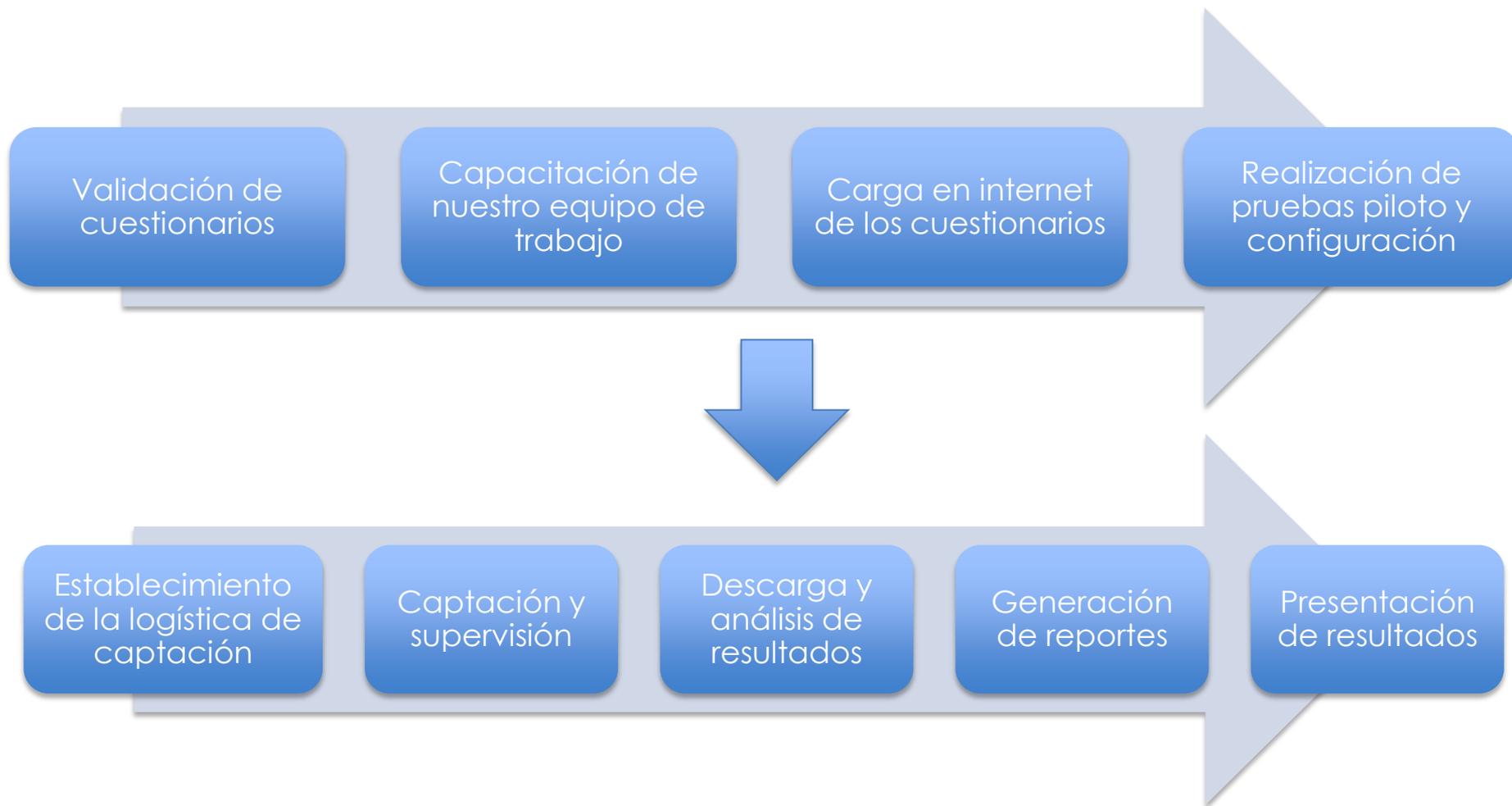


## Procedimientos de estimación

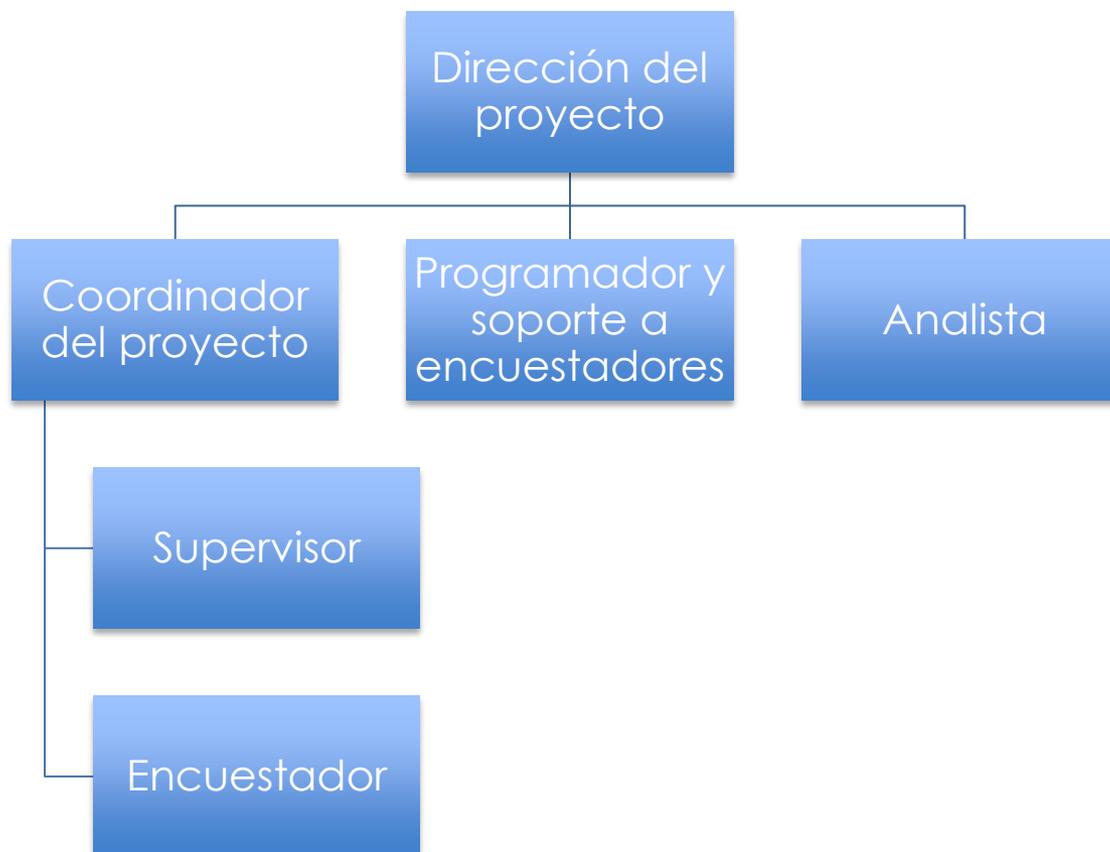
- Los resultados presentados son frecuencias simples.
- Se aplicó la corrección de no respuesta en las variables que a juicio del analista requirieron de dicho tratamiento.
- Las variables presentadas se expresan en promedios y porcentajes.
- Para el procesamiento de los datos se utilizó Microsoft Office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



## Procedimientos de obtención de la información



## Estructura de Equipo

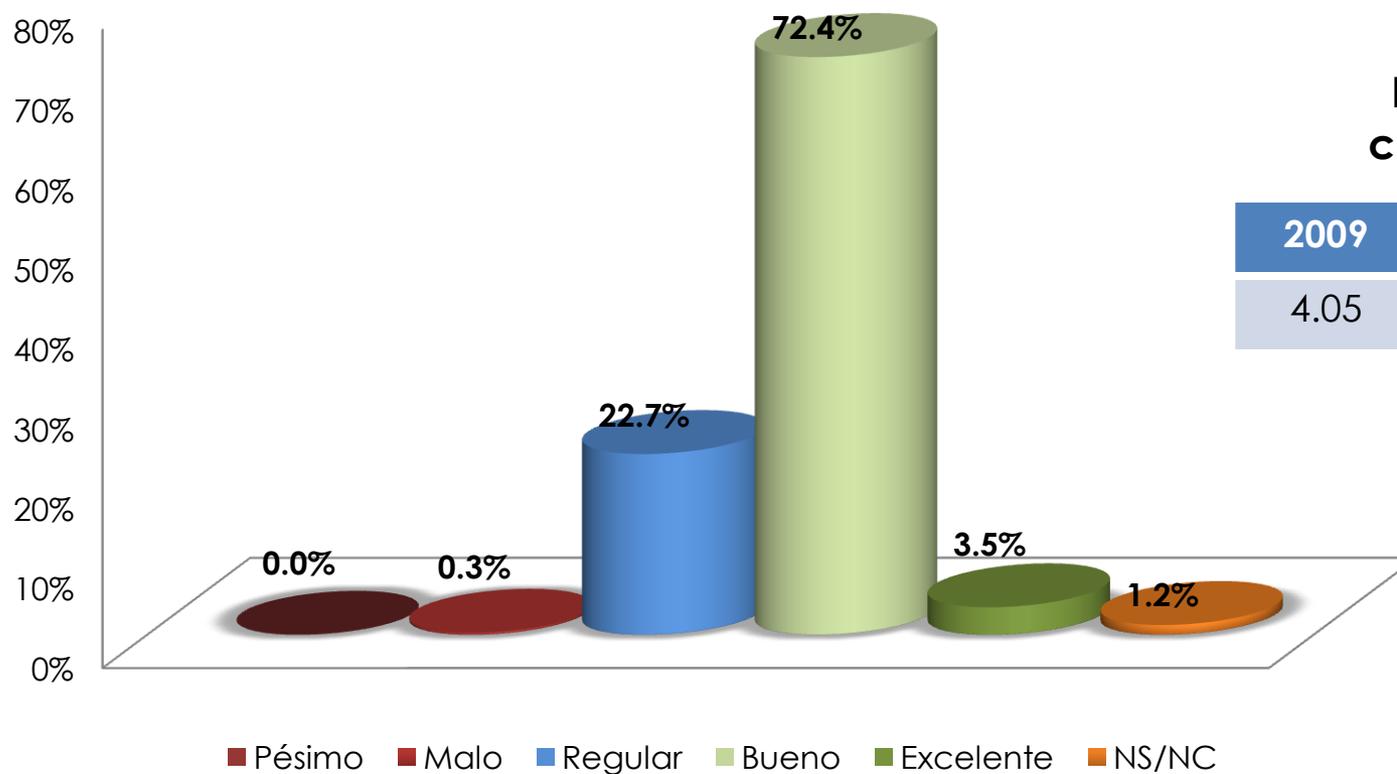


# Informe de Resultados



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

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



#### Histórico de calificaciones

2009	2010	2011
4.05	3.72	3.75

Base: 100% de los entrevistados.



## Según su opinión, ¿Qué calificación le da a la Procuraduría Social del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

	a) Calidad de las instalaciones			b) Conocimiento de las personas que atienden			c) Amabilidad de los funcionarios			d) Claridad en la explicación de los trámites a realizar
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2011
Excelente	30.5%	8.8%	2.2%	45.00%	12.50%	1.7%	32.00%	31.20%	2.4%	2.0%
Bueno	63%	76.5%	84.6%	54.50%	72.70%	93.2%	65.00%	62.20%	92.1%	92.1%
Malo	5.5%	10.8%	12.6%	0.50%	20.00%	2.4%	1.50%	5.80%	4.2%	4.2%
Pésimo	1%	3.5%	0.2%	0%	3.10%	0%	0.50%	0.80%	0.0%	0.0%
NC/NS	0%	0.4%	0.2%	0%	1.50%	2.7%	0.50%	0%	1.3%	1.5%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Base: 100% de los entrevistados.



## Según su opinión, ¿Qué calificación le da a la Procuraduría Social del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

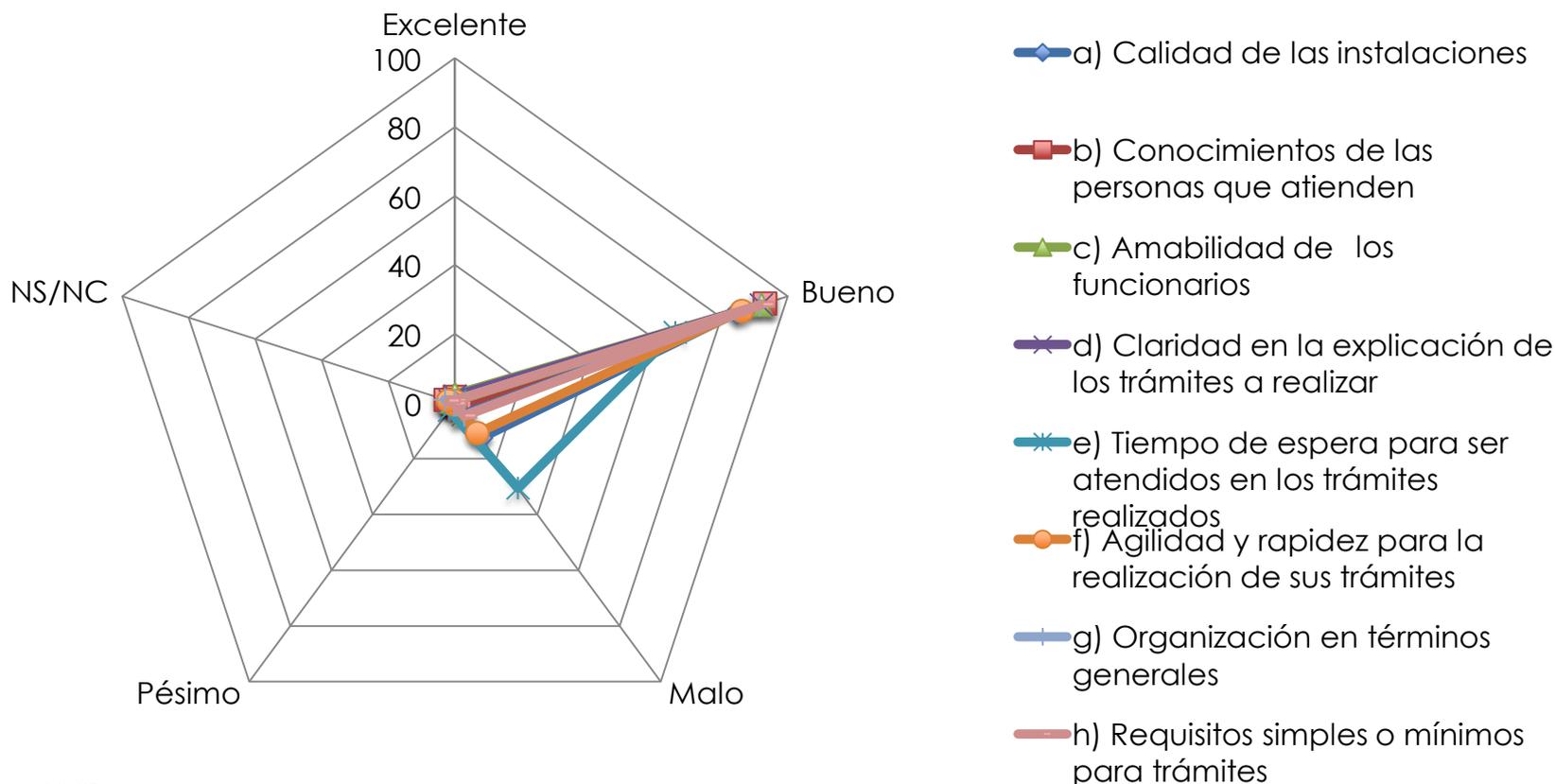
	e) Tiempo de espera en ser atendidos:			f) Agilidad y rapidez para la realización de sus trámites			g) Organización en términos generales	h) Requisitos simples o mínimos para tramites	
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2011	2010	2011
Excelente	22.00%	4.20%	0.50%	32.5%	8.1%	0.5%	0.7%	75.40%	0.70%
Bueno	68.00%	57.70%	66.20%	61.5%	59.6%	86.2%	91.6%	13.50%	92.40%
Malo	9.50%	31.90%	30.70%	5.5%	26.9%	10.8%	4.5%	8.50%	4.70%
Pésimo	0.50%	5.40%	2.70%	0.0%	5.4%	0.0%	0.0%	2.30%	0.30%
NC/NS	0.00%	0.80%	0.00%	0.5%	0.0%	2.0%	3.0%	0.30%	2.00%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Base: 100% de los entrevistados.



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

**¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Procuraduría Social en los siguientes aspectos?**

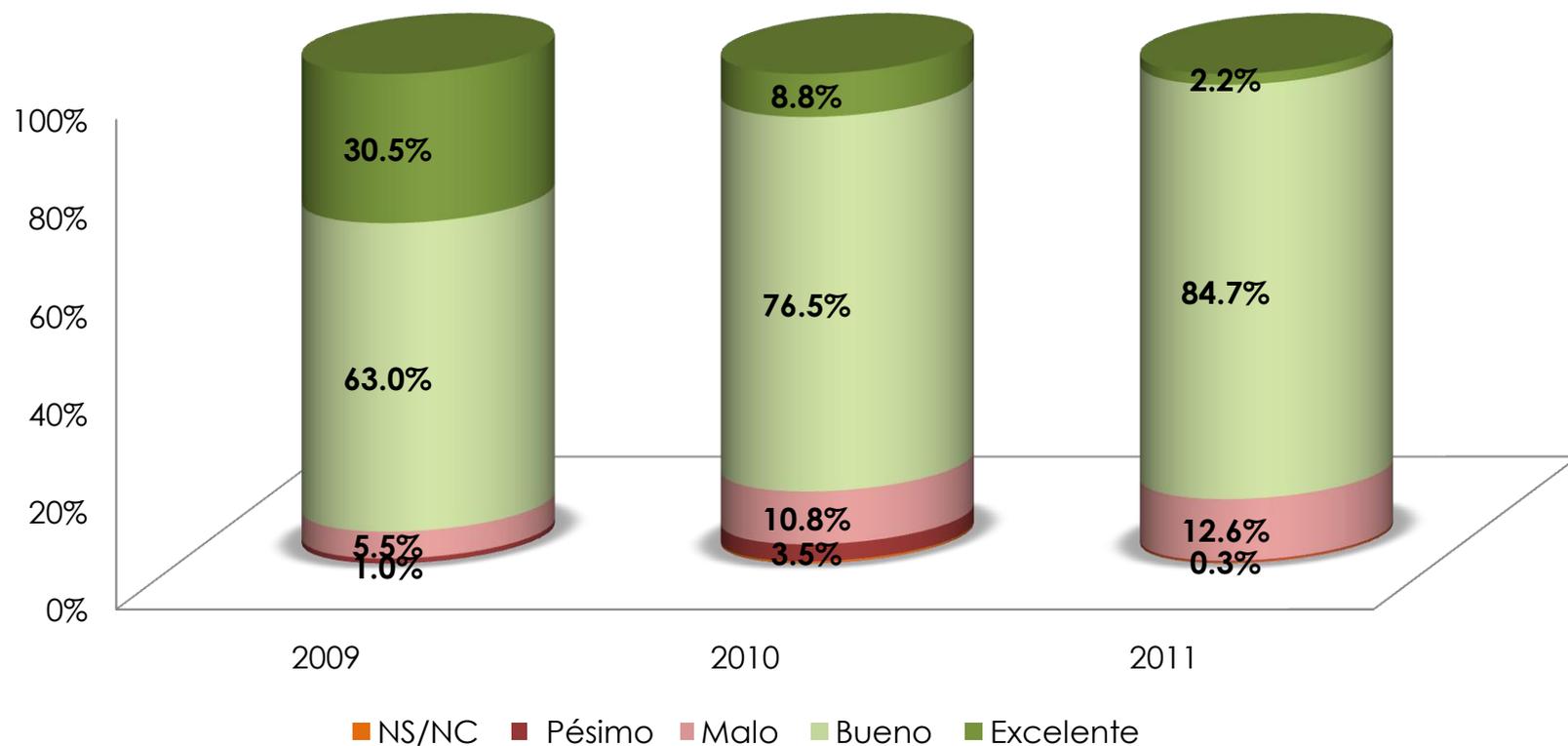


Base: 100% de los entrevistados.



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

### a) Calidad de las instalaciones

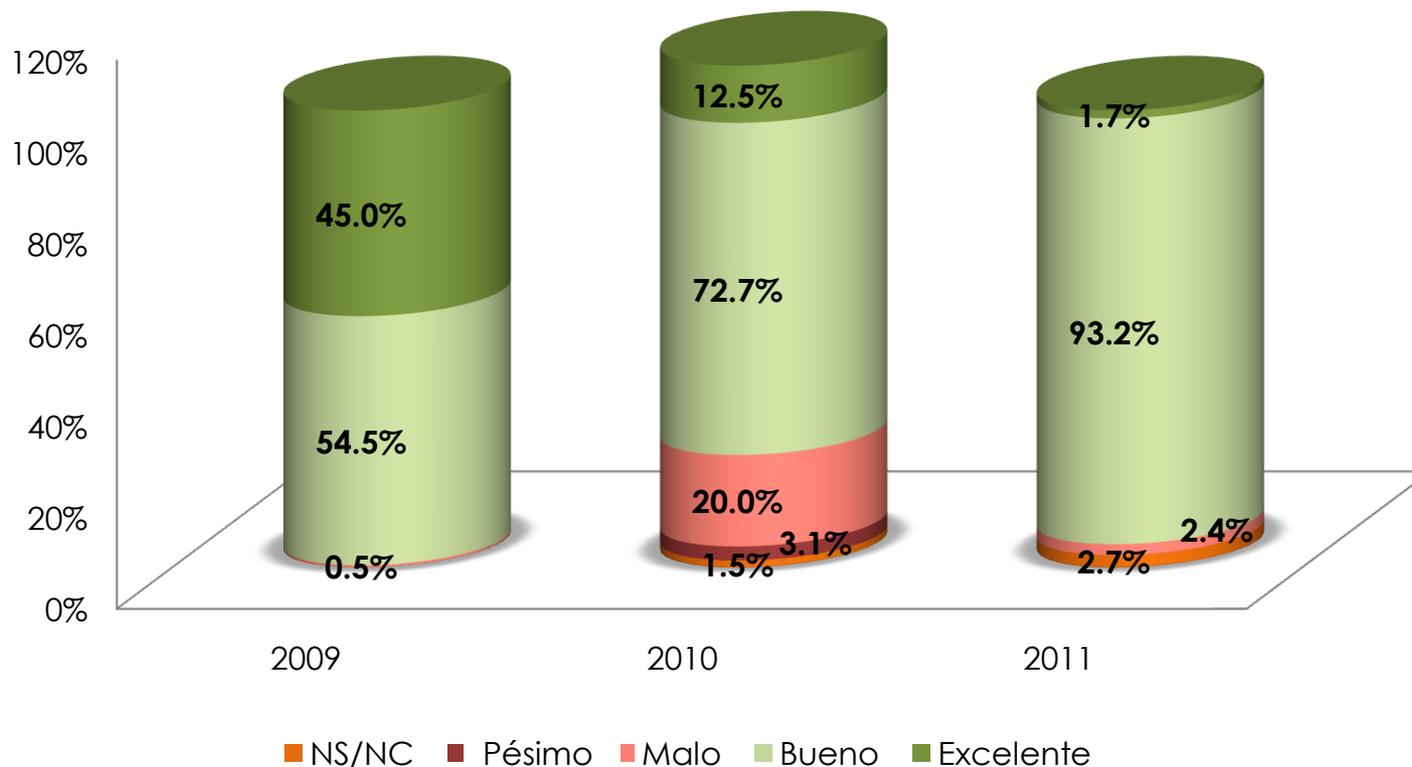


Base: 100% de los entrevistados.



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

### b) Conocimientos de las personas que atienden

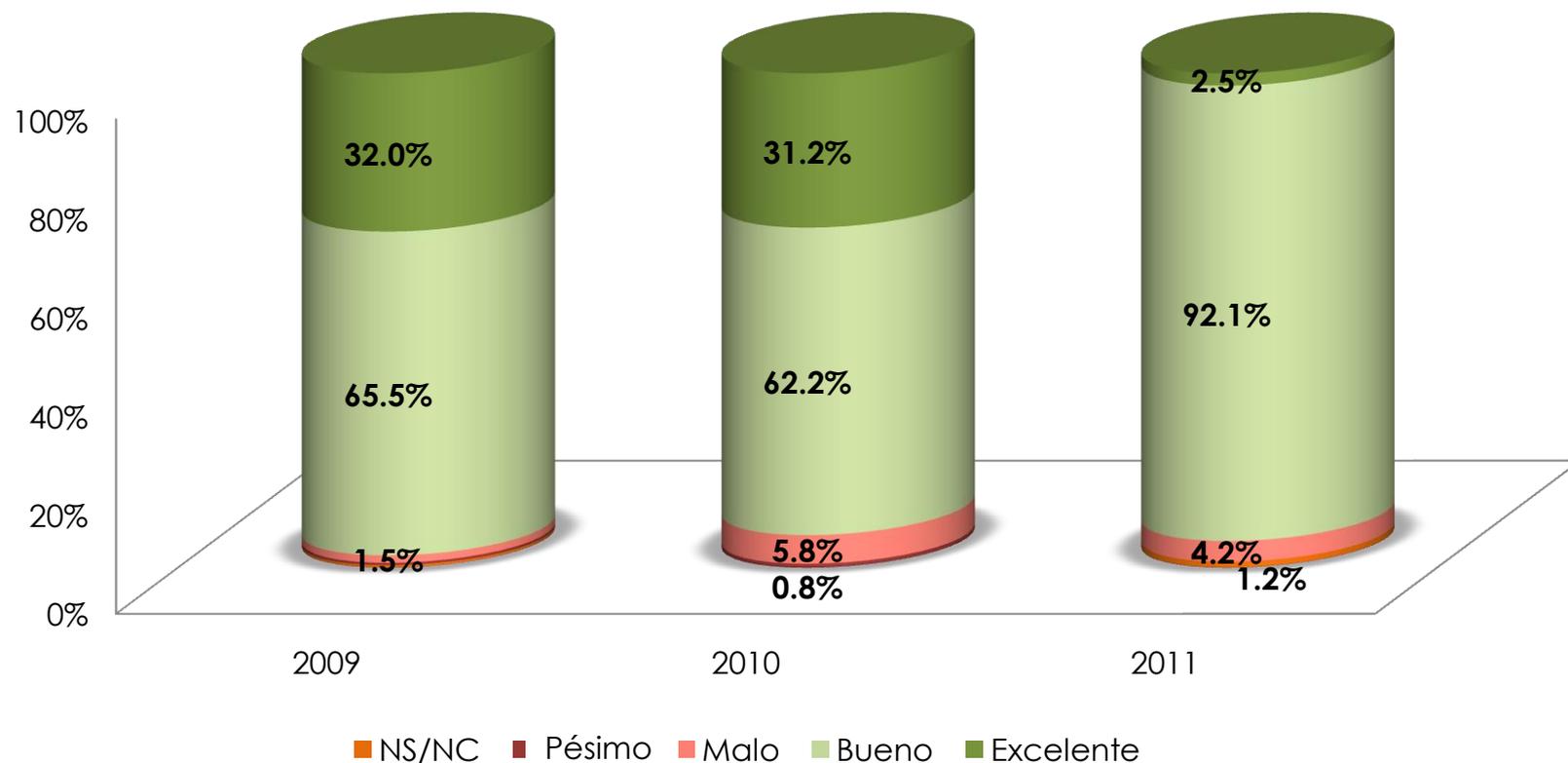


Base: 100% de los entrevistados.



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

### c) Amabilidad de los funcionarios

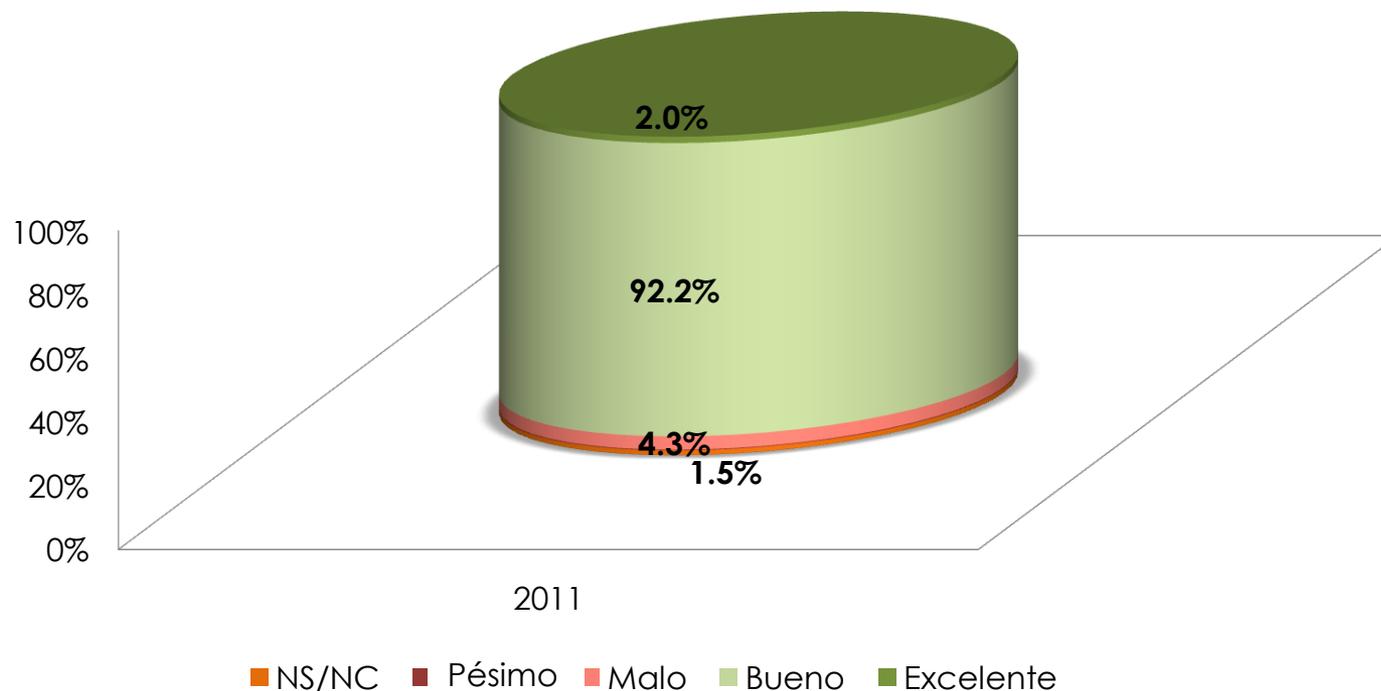


Base: 100% de los entrevistados



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

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

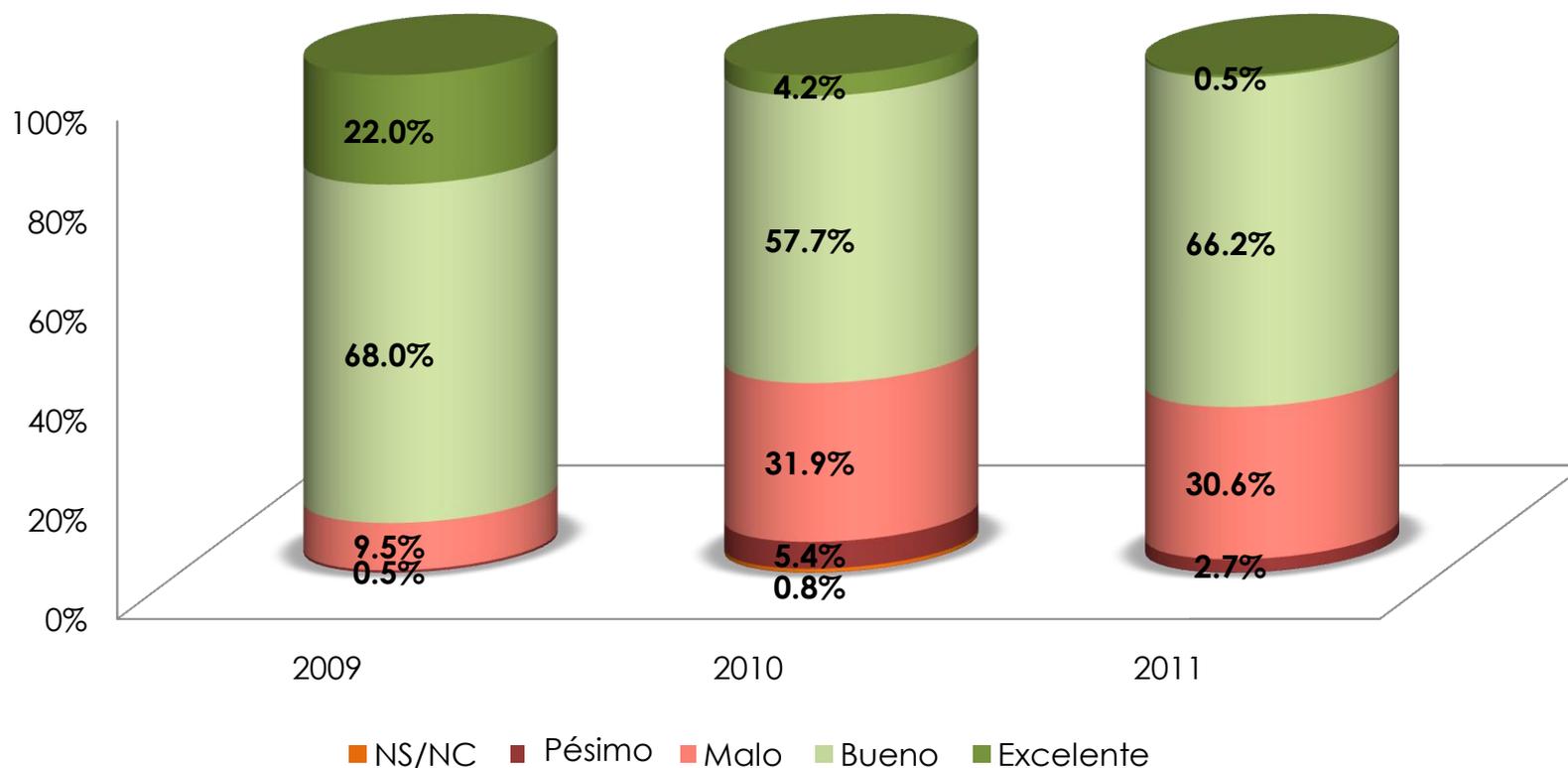


Base: 100% de los entrevistados. No hay datos para comparar con 2009 y 2010.



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

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

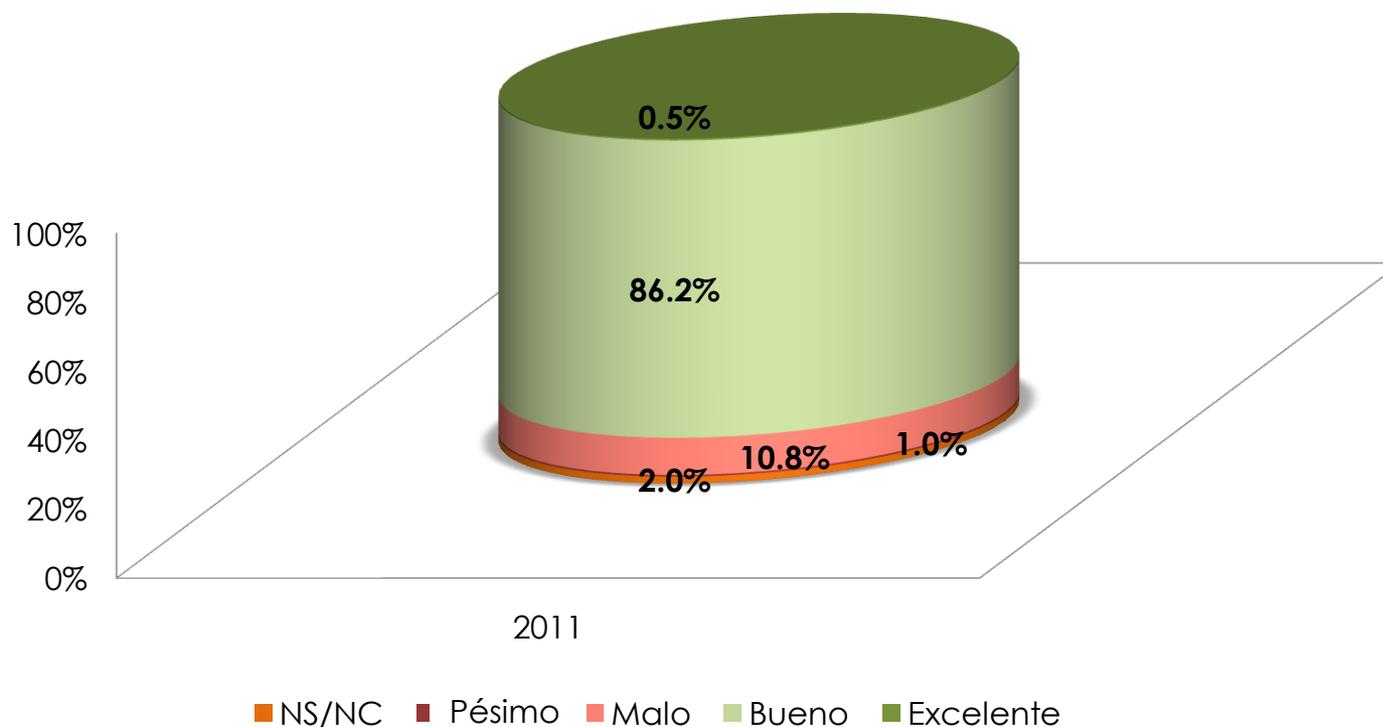


Base: 100% de los entrevistados



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

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

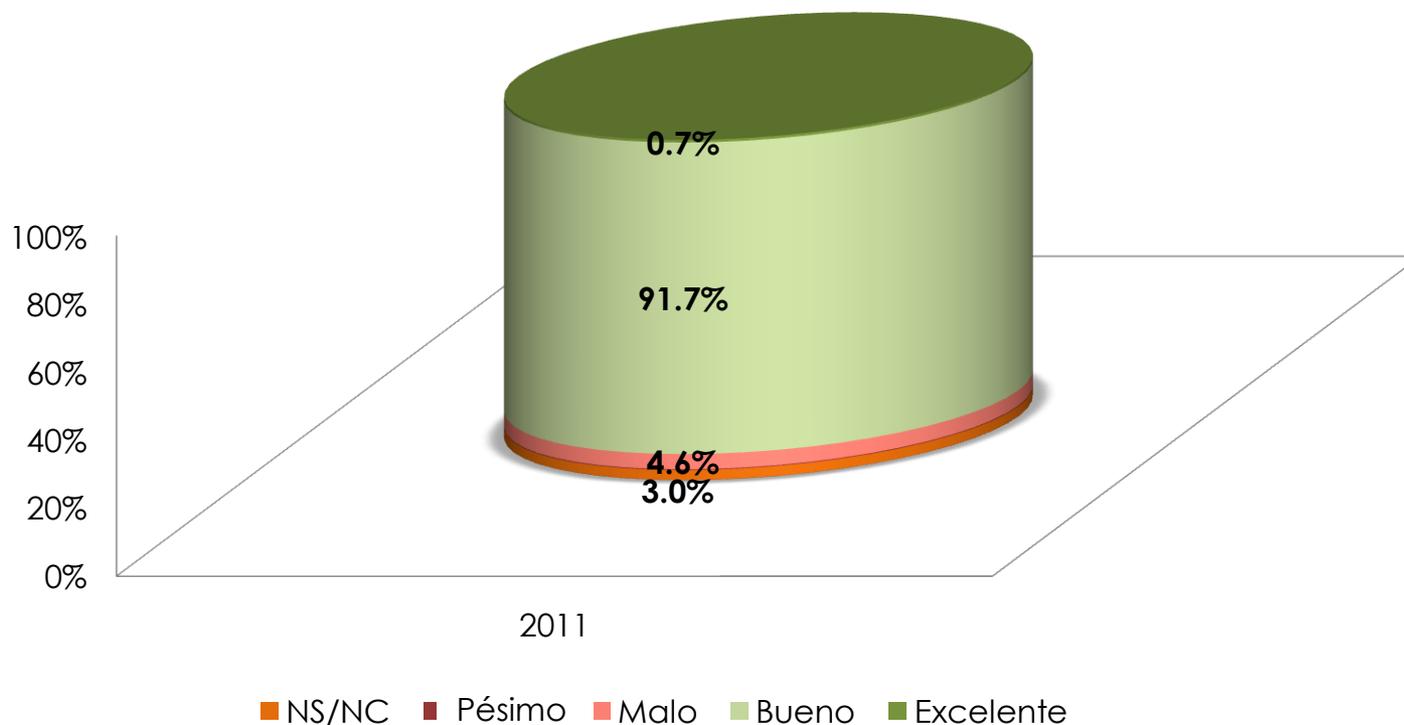


Base: 100% de los entrevistados No hay datos para comparar con 2009 y 2010.



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

### g) Organización en términos generales

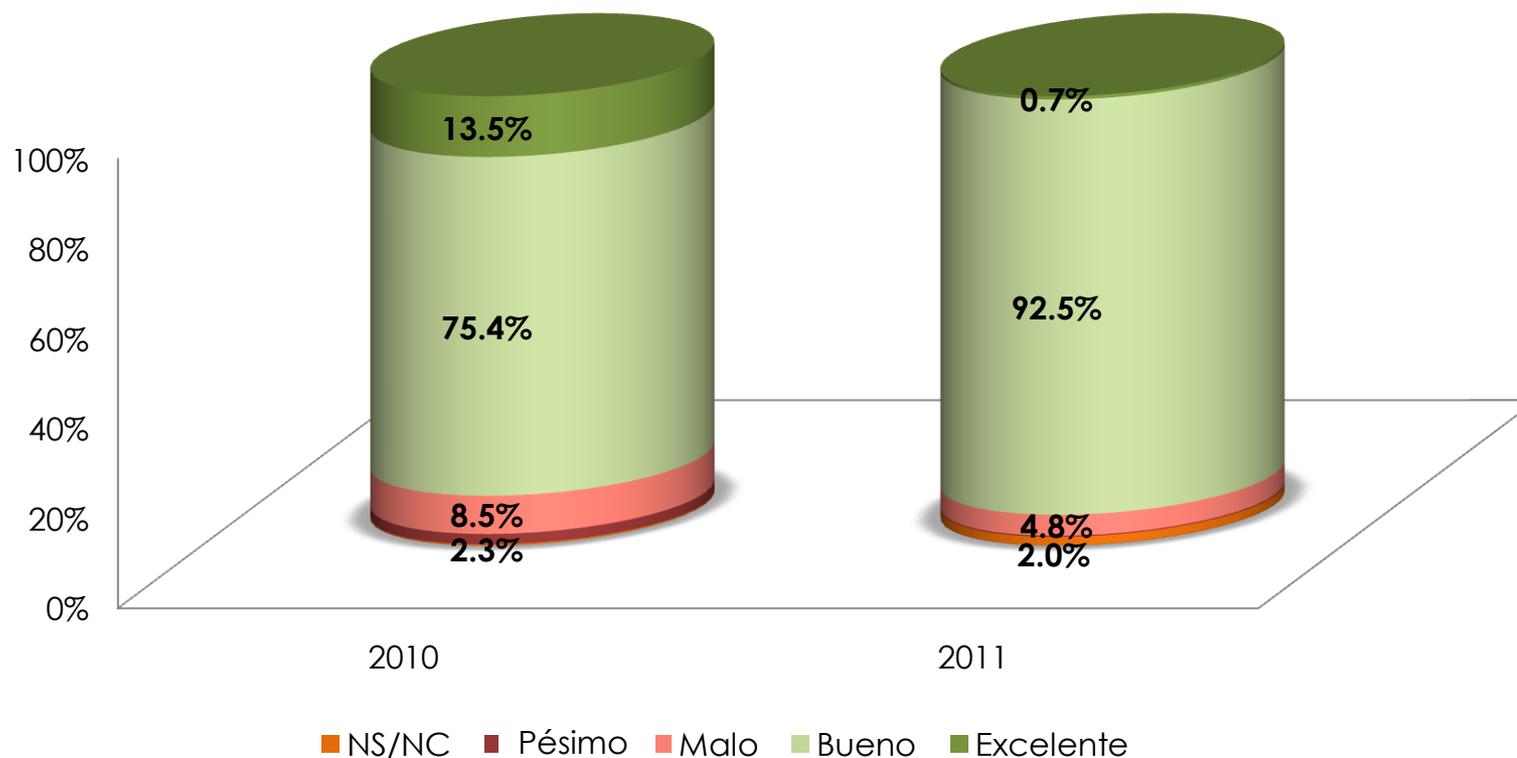


Base: 100% de los entrevistados. No hay datos para comparar con 2009 y 2010.



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

### h) Requisitos simples o mínimos para trámites

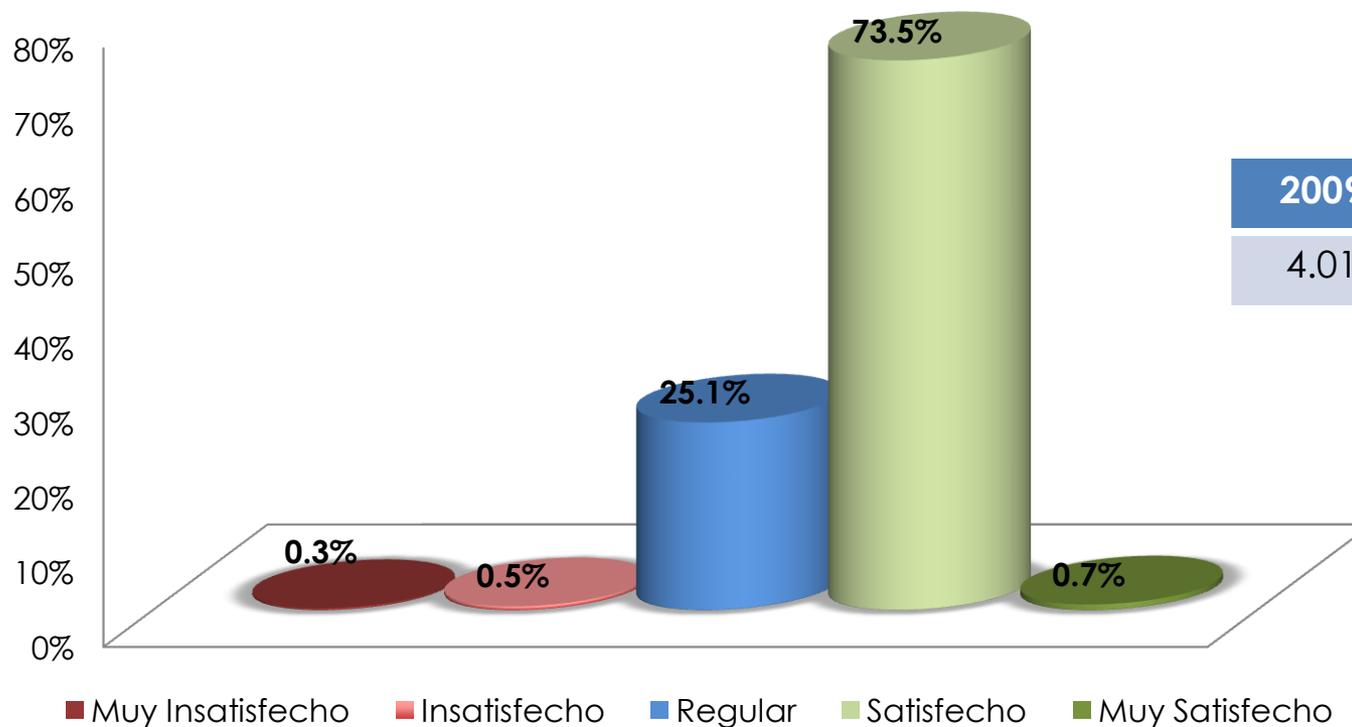


Base: 100% de los entrevistados



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

**¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Procuraduría Social del Estado de Jalisco?**



**Histórico de calificaciones**

2009	2010	2011
4.01	3.66	3.74

Base: 100% de los entrevistados.



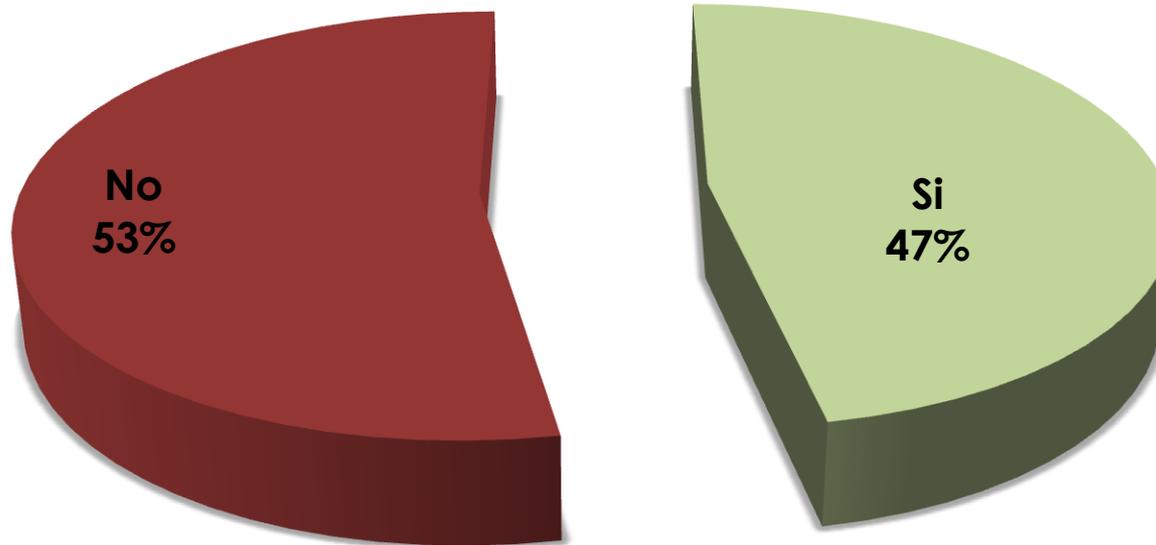
# Evaluación de la dependencia

- ✓ Evaluación General
- ✓ Servicios Generales
- ✓ Abogado a tu alcance



## 4.2.1 Evaluación General

**¿Usted ha utilizado con anterioridad algún servicio de la Procuraduría Social del Estado de Jalisco?**

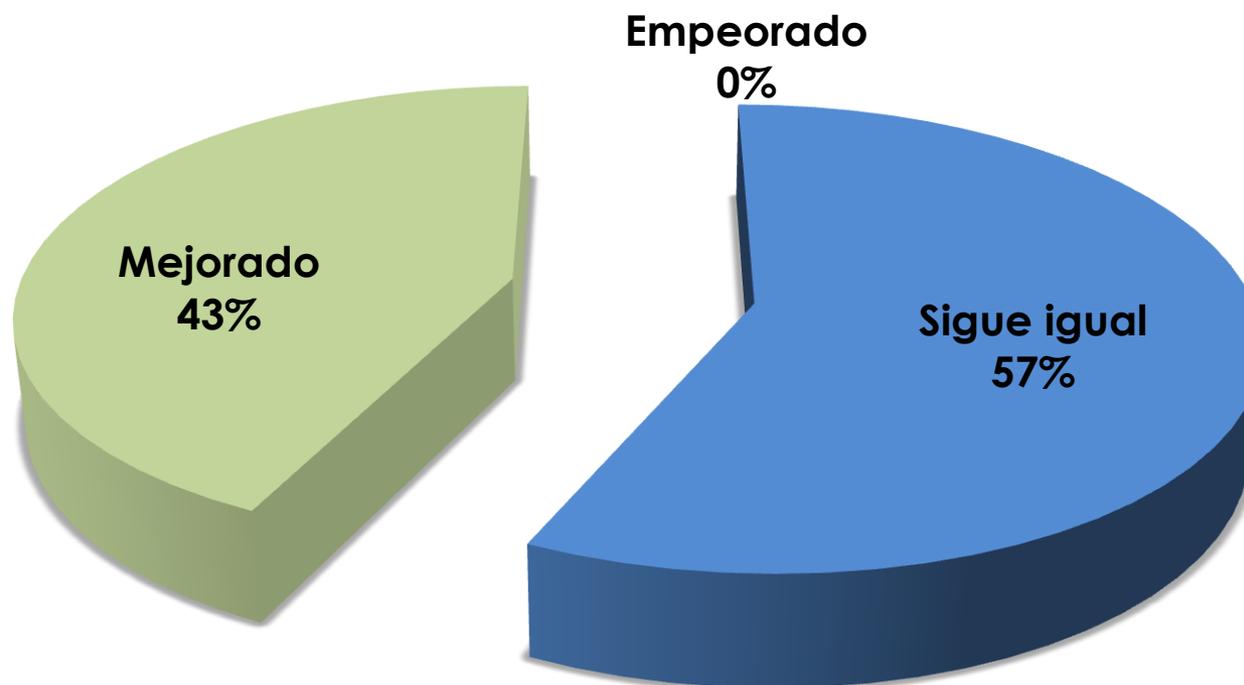


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.1 Evaluación General

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

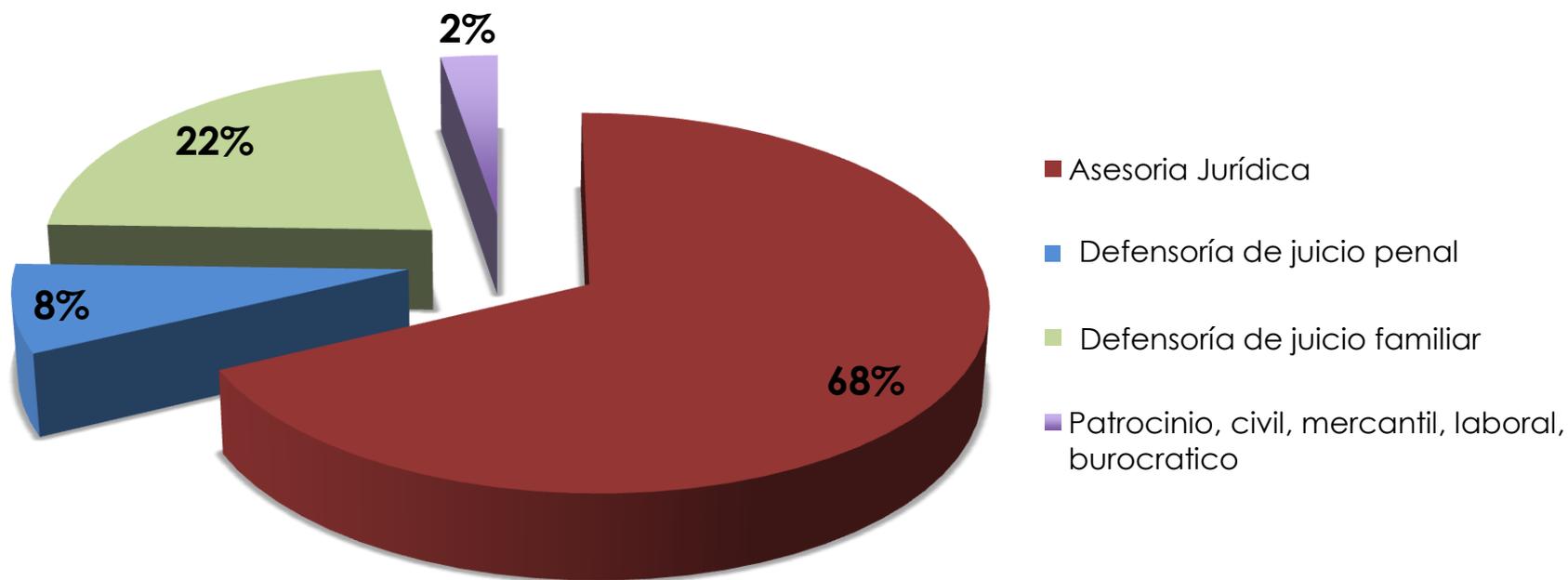


Base: 47% de los entrevistados.



## 4.2.2 Servicios Generales

### ¿Qué servicio ha solicitado?

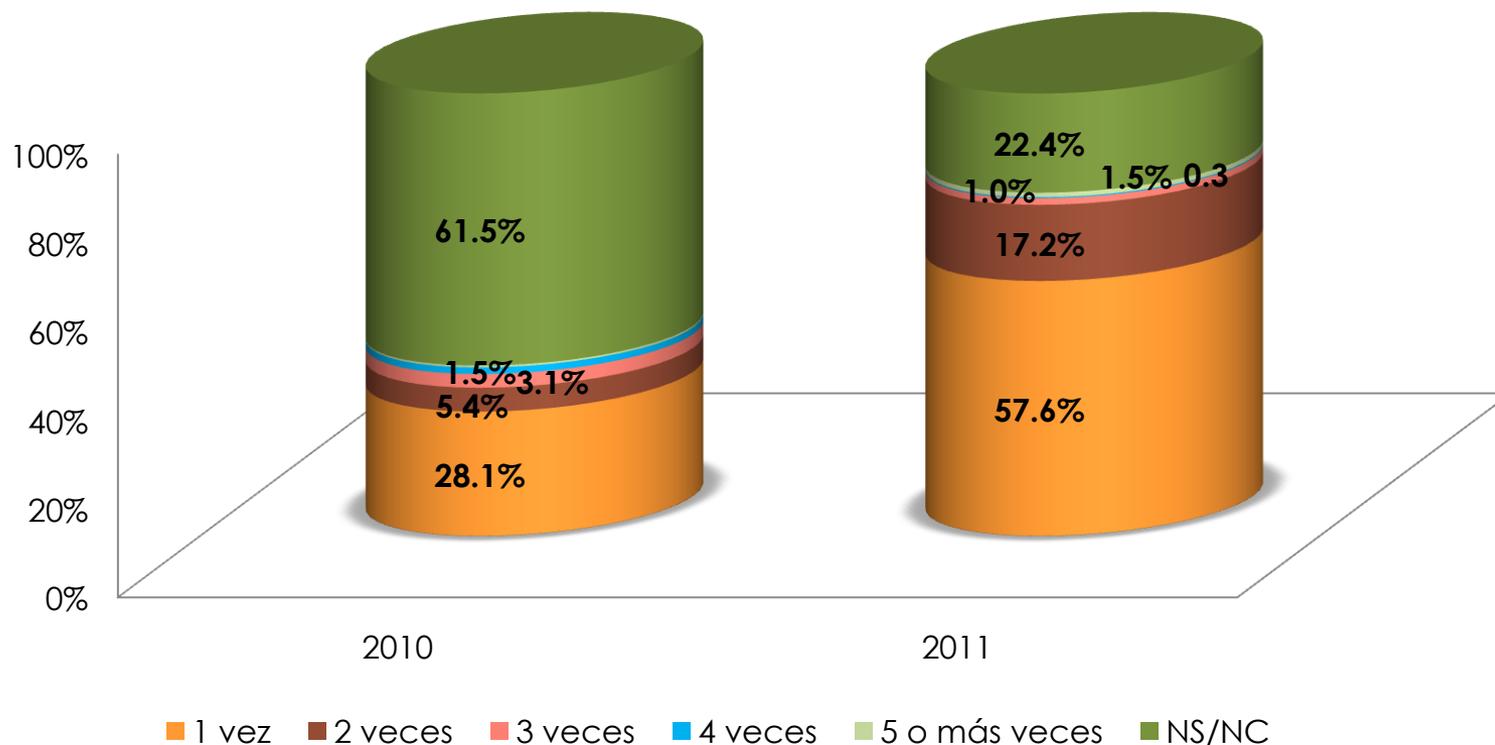


Base: 62% de los entrevistados.



4.2.2 Servicios Generales

¿ Cuántas ocasiones ha solicitado usted el servicio de un abogado particular?

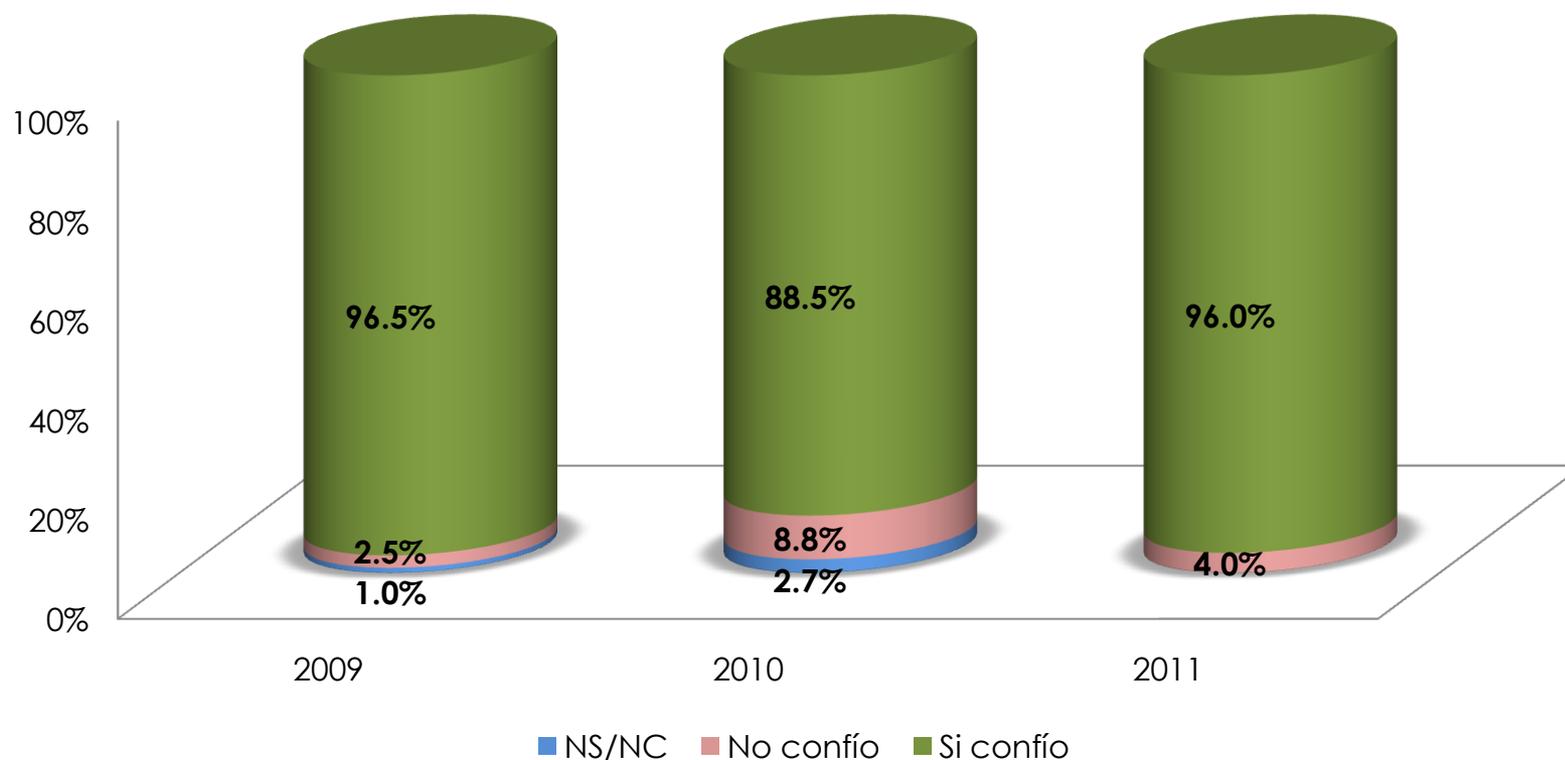


Base: 62% de los entrevistados.



4.2.2 Servicios Generales

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

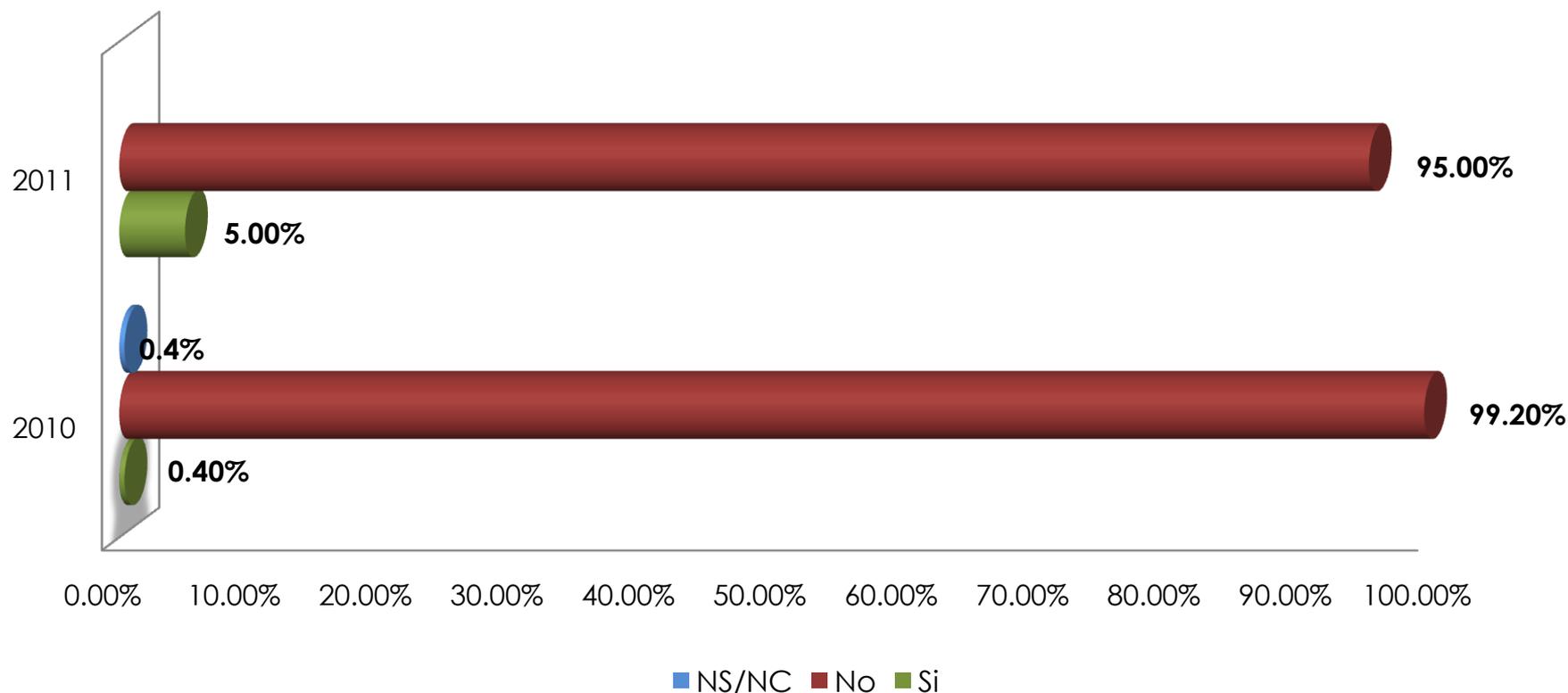


Base: 62% de los entrevistados.



4.2.2 Servicios Generales

¿En alguna ocasión algún funcionario y/o abogado de la Procuraduría Social le ha pedido dinero para agilizar su tramite o para gastos extras?

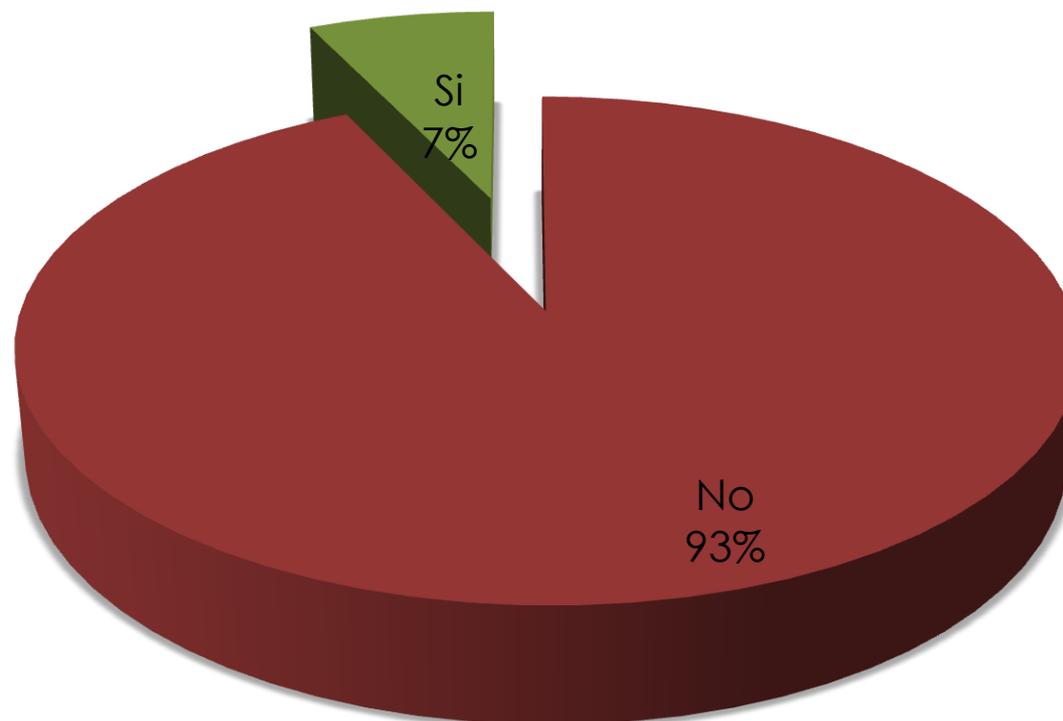


Base: 100% de los entrevistados.



### 4.2.3 Servicios de Abogado a tu alcance

¿Conoce usted el programa Abogado a Tu Alcance?

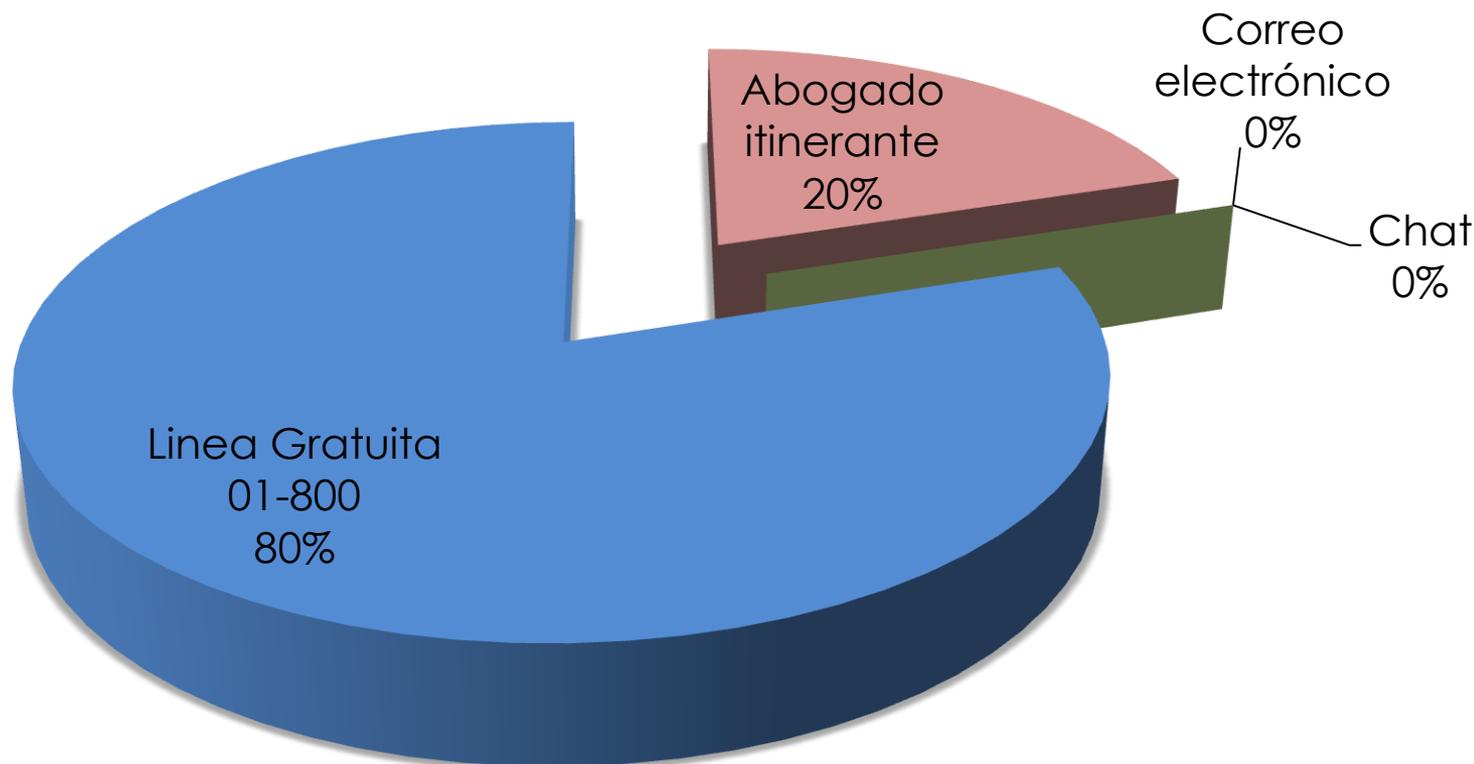


Base: 100% de los entrevistados siendo el programa Abogado a tu alcance el 50 % de la muestra.



### 4.2.3 Servicios de Abogado a tu alcance

**Del programa Abogado a tu Alcance, ¿Qué servicio es el que ha utilizado?**

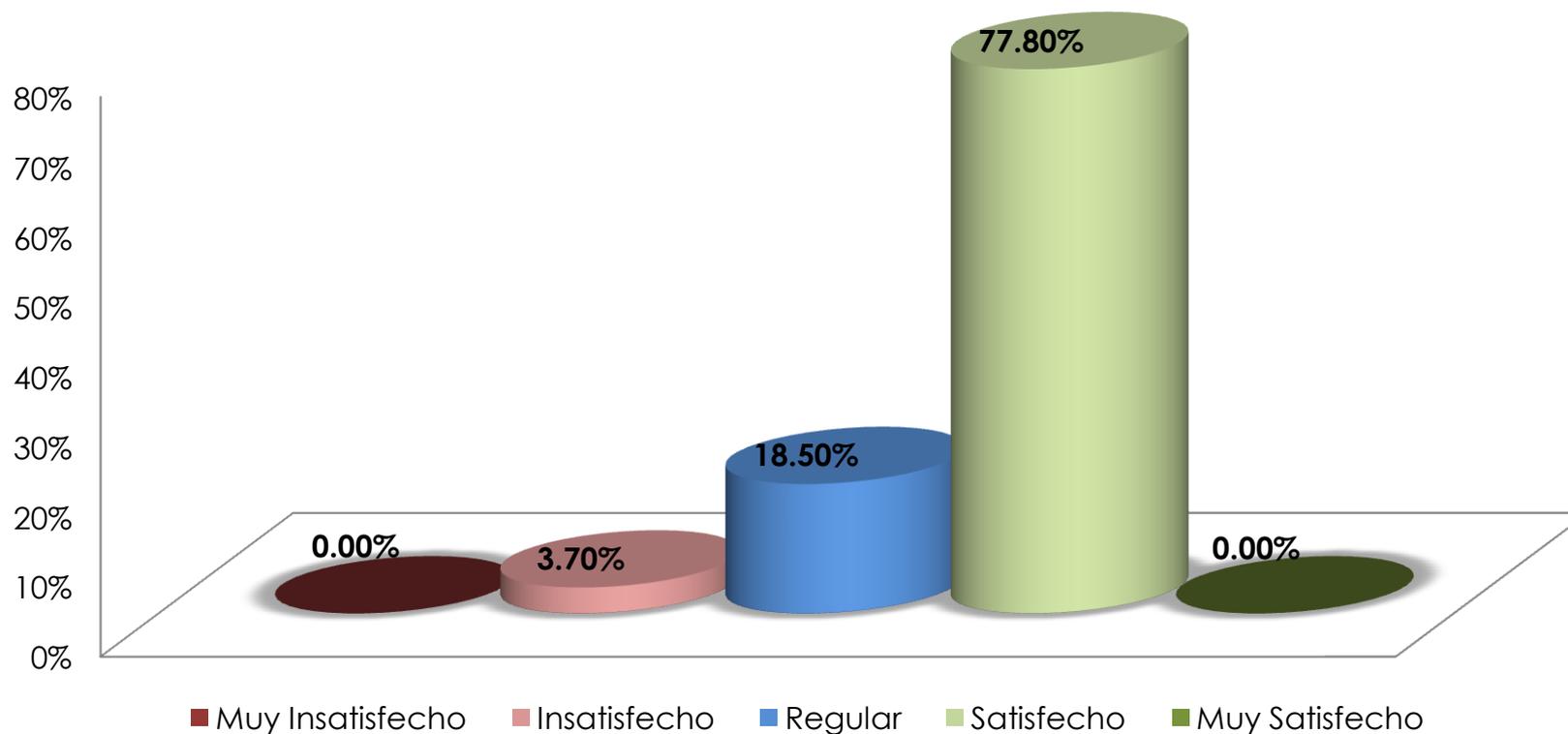


Base: 100% de los entrevistados siendo el programa Abogado a tu alcance el 50 % de la muestra.



### 4.2.3 Servicios de Abogado a tu alcance

¿Cuál es el nivel de satisfacción con el servicio recibido?



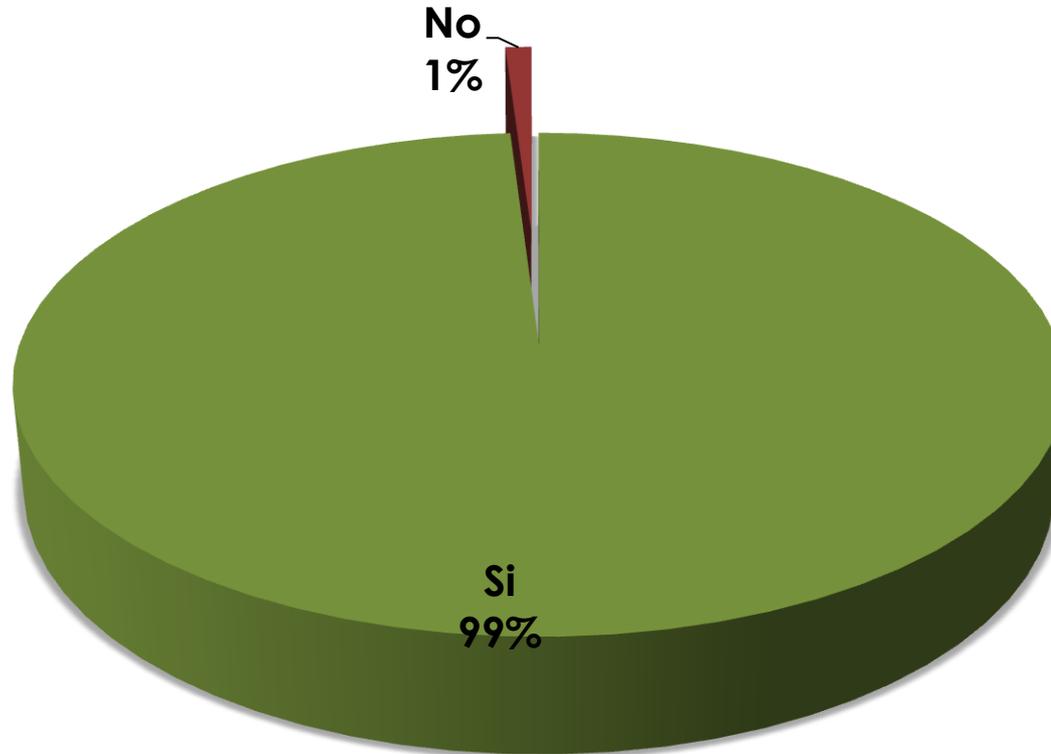
Base: 100% de los entrevistados siendo el programa Abogado a tu alcance el 50 % de la muestra.



# Datos generales y sociodemográficos



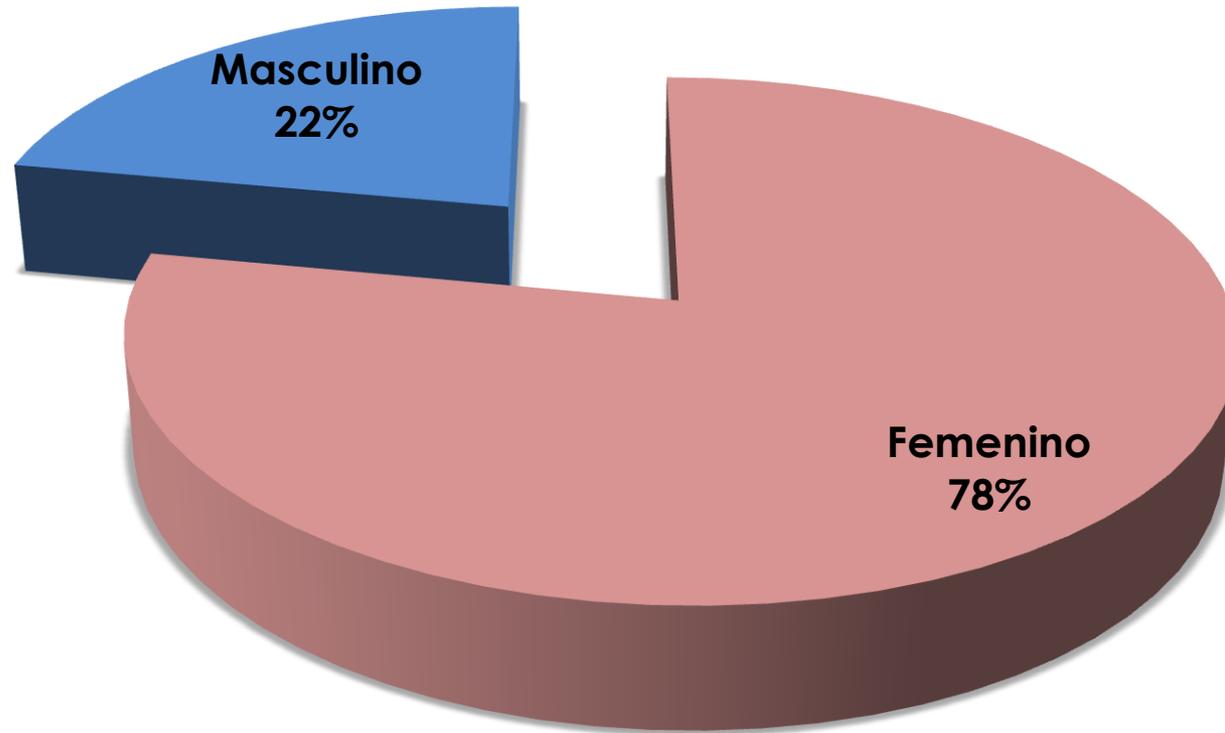
## ¿Usted vive en el Estado de Jalisco?



Base: 100% de los entrevistados.



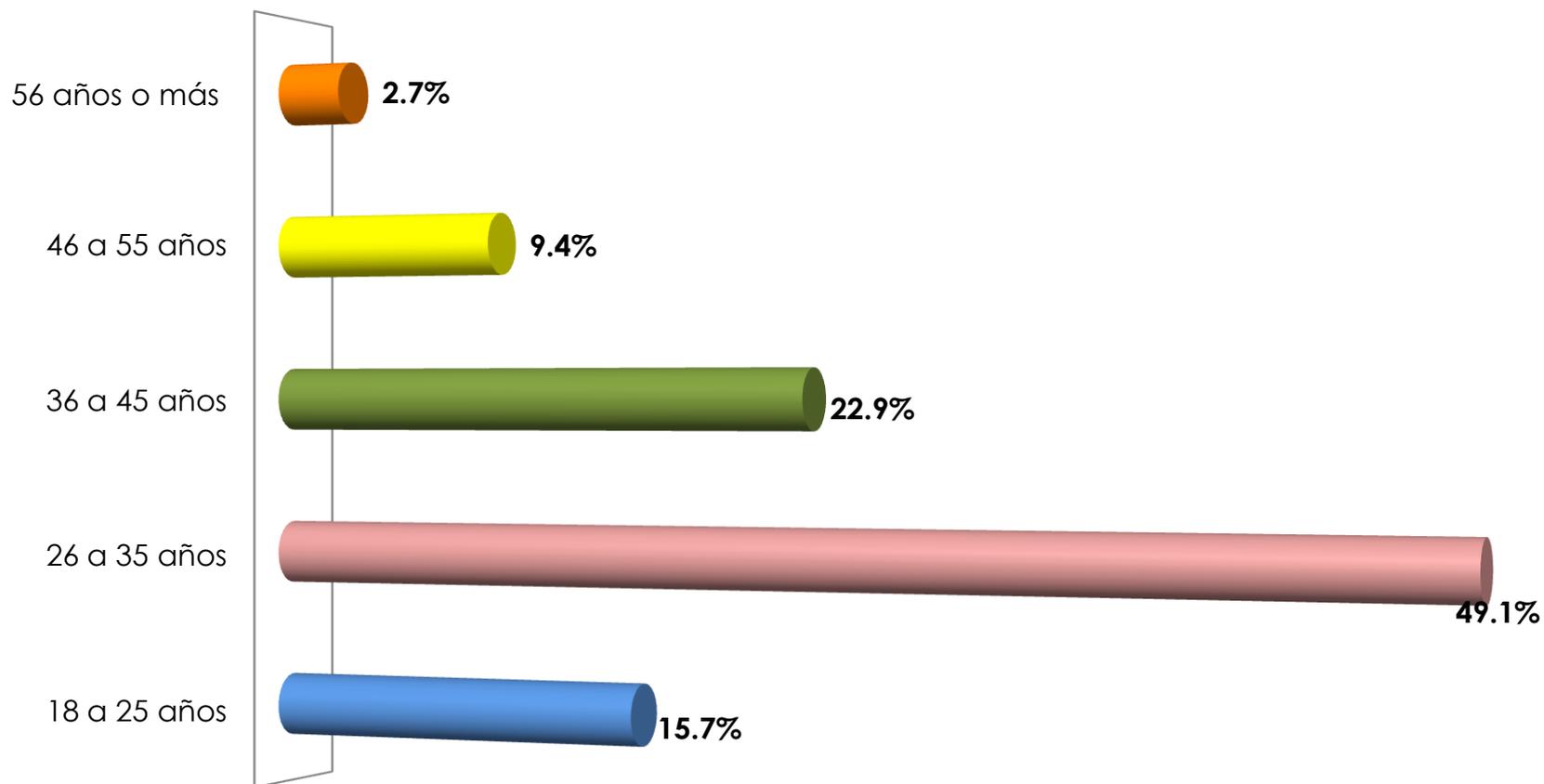
## Género



Base: 100% de los entrevistados.



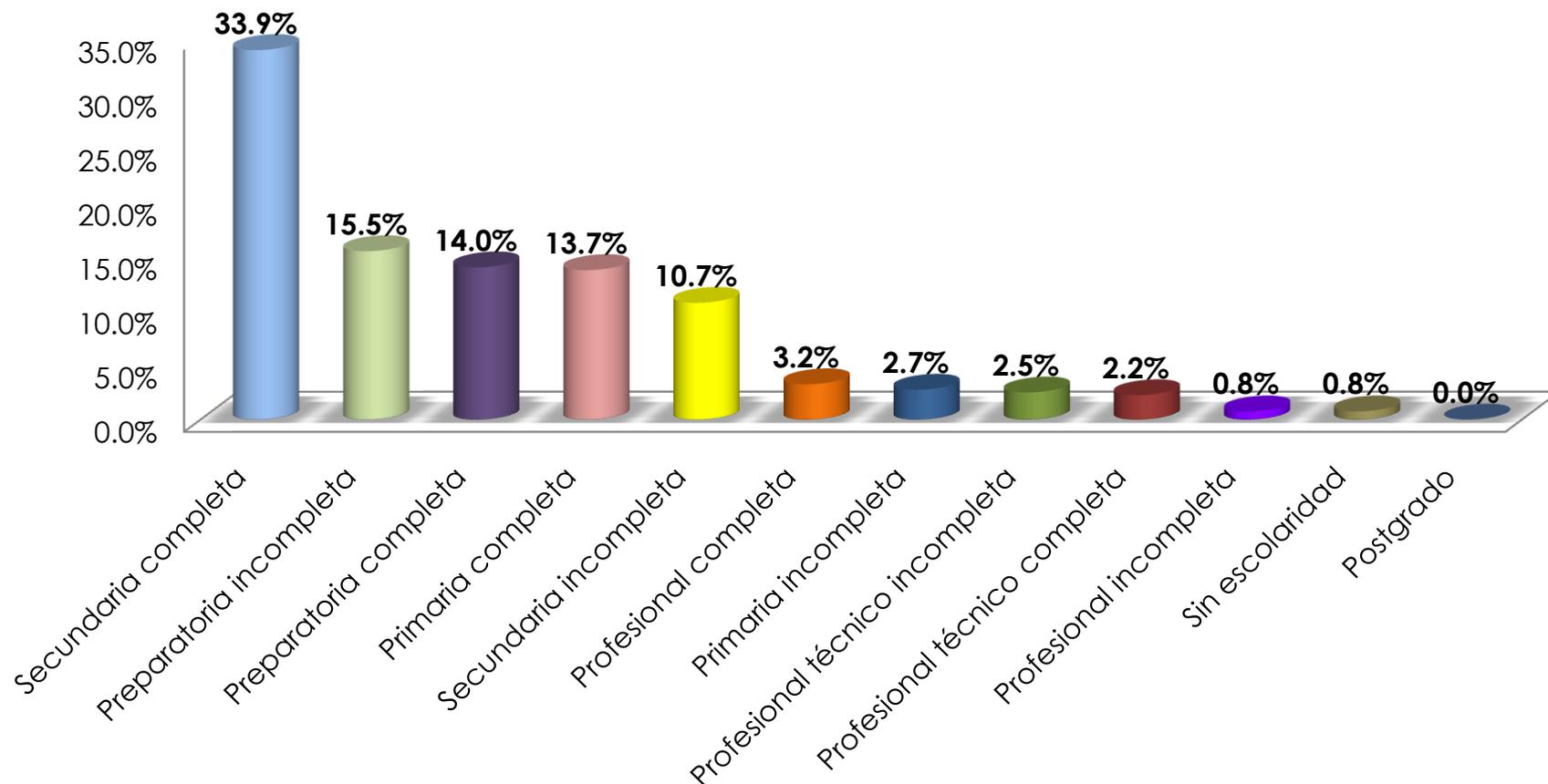
## Edades



Base: 100% de los entrevistados.



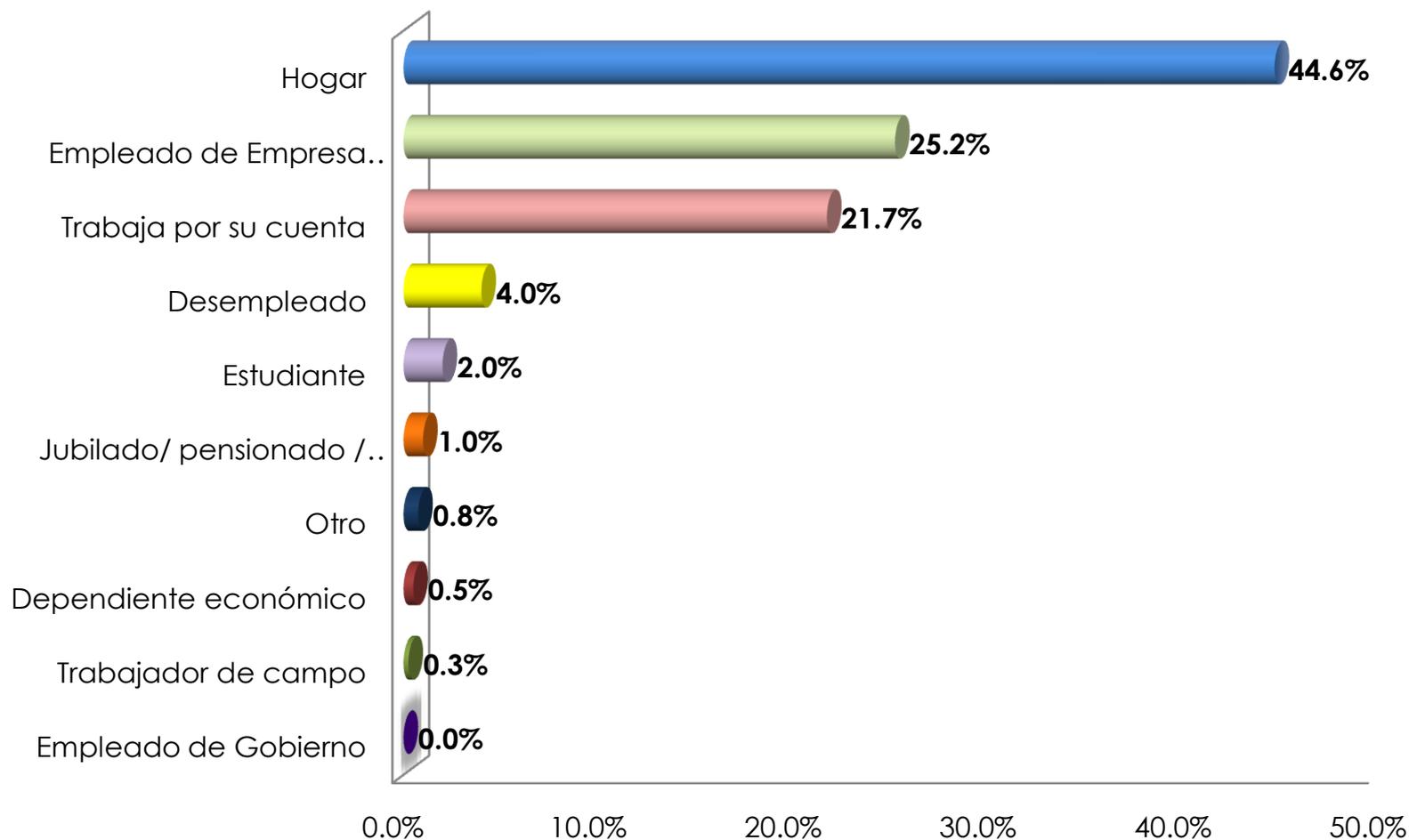
## Escolaridad



Base: 100% de los entrevistados.



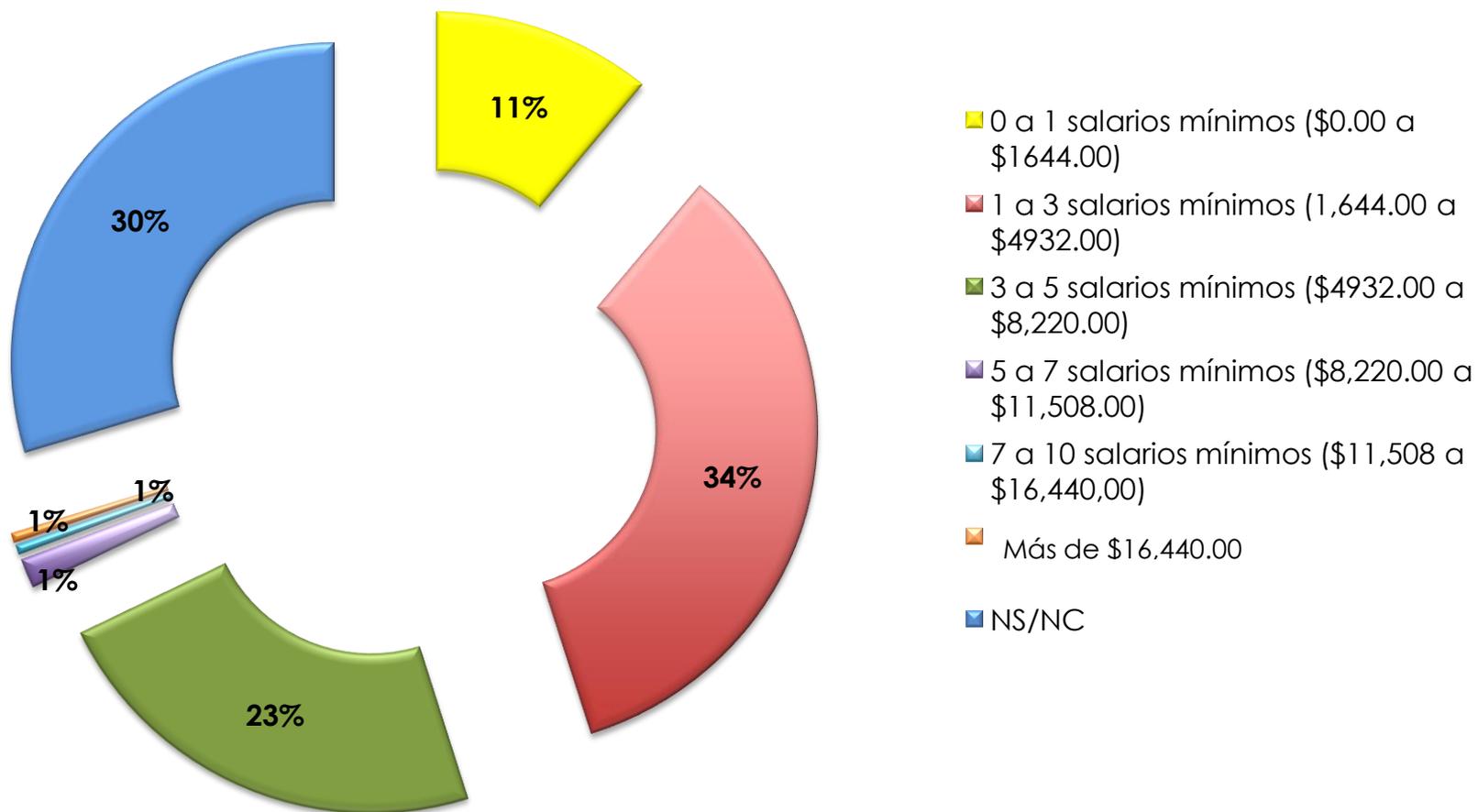
## Fuente de ingresos



Base: 100% de los entrevistados.



## Ingresos mensuales



Base: 100% de los entrevistados.



# Conclusiones



## Satisfacción y servicio a usuarios

- La calificación global de la dependencia prácticamente se ha mantenido (tiene un aumento de 3.72 en el 2010 a 3.75 en el 2011).
- En cuanto al grado de satisfacción de los usuarios acerca de la dependencia, se ve un incremento de 3.46 en 2010 a 3.74 en 2011.
- El aspecto de la Procuraduría Social con mayor área de oportunidad para el año 2011 es el tiempo de espera para ser atendidos en los trámites realizados ya que solamente tiene 66.7% de evaluaciones positivas.
- La evaluación a la calidad de las instalaciones es también un área de oportunidad por haber incrementado sus evaluaciones negativas y por tener menor cantidad de menciones en la opción *excelente* (2.2%), misma que en 2009, tenía 30.5%.
- En términos generales, todos los aspectos fueron calificados de manera aceptable, siendo el conocimiento de las personas que atienden la característica mejor evaluada con casi 95% de menciones positivas.



## Evaluación de la Dependencia

- Del 47% que ya habían utilizado algún servicio de la Procuraduría, ninguno dijo que ésta había empeorado en su trabajo general.

## Servicios generales

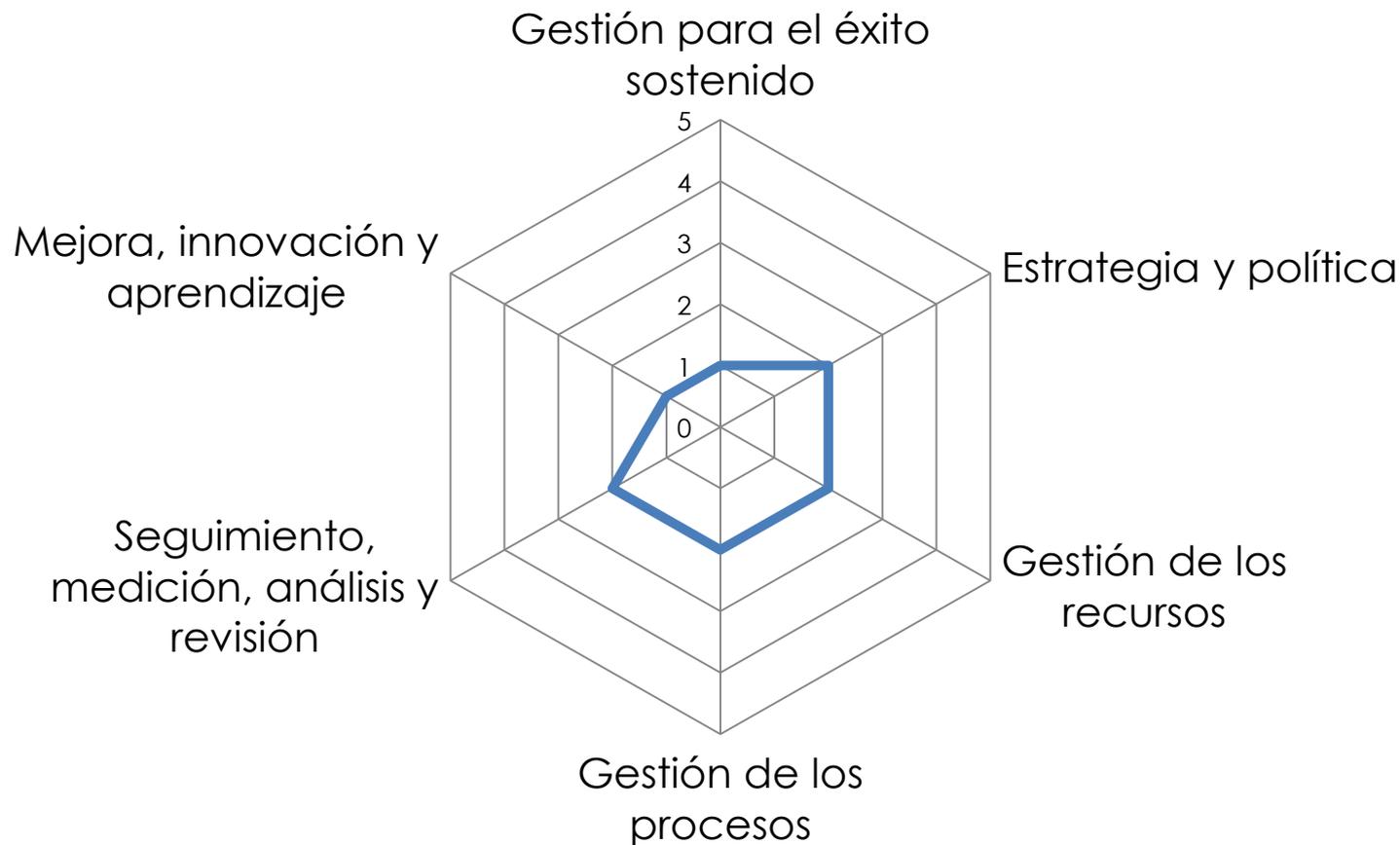
- El 68% de los usuarios acuden a la Procuraduría Social por asesoría jurídica.
- La confianza que se les tiene a los funcionarios mejoró respecto al año anterior ya que ahora, 96% dicen confiar en los funcionarios, contra 88.5% en 2010.

## Abogado a tu alcance

- Se sigue percibiendo como área importante de oportunidad, la difusión e información del programa “Abogado tu alcance” ya que el 93% de los entrevistados dijeron no conocer el programa.
- Se evaluó satisfactoriamente el servicio que ofrecen ya que el 78.8 % dijo estar satisfecho con el servicio y atención recibida. No se dieron evaluaciones *pésimas*.



## 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



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	Mantener los procesos haciendo énfasis en la estandarización y en el seguimiento y evaluación de las metas propuestas. Tomar en consideración expectativas de las partes interesadas.
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	2	Dirigir los resultados hacia metas específicas medibles en tiempo a corto y mediano plazo y generación de acciones preventivas a problemas potenciales Promover el uso de la mejora en los resultados proyectados.
Mejora, innovación y aprendizaje	1	Hacer mediciones periódicas con el fin de mantener y mejorar los resultados obtenidos. Sistematizar el aprendizaje.

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	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	Enfasis 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 PUNTOS DE AFLUENCIA

DEPENDENCIA	SERVICIO	TAMAÑO DE LA MUESTRA	PUNTOS DE AFLUENCIA
PROCURADURÍA SOCIAL	Servicio General	200	<p><u>Ciudad Guzmán</u>: Mtra. Refugio Barragán de Toscano 14 Int. 3 y 4 Col. Centro.</p> <p><u>Guadalajara</u>: Prolongación Alcalde #1351 Edificio C y Av. Hidalgo entre Jugueteros y Calzada Independencia.</p> <p><u>Lagos de Moreno</u>: San Modesto 50 Col. La Palma. Ocotlán: Av. Universidad 950 local 67 Plaza San Felipe Col. San Felipe.</p> <p><u>Puerto Vallarta</u>: Av. De los Grandes lagos 236 Col. Fluvial Vallarta . <u>Tepatitlán</u>: Pedro Medina 91-11 Col. Centro.</p>
	Abogado a tu Alcance	200	<p><u>Ciudad Guzmán</u>: Mtra. Refugio Barragán de Toscano 14 Int. 3 y 4 Col. Centro.</p> <p><u>Guadalajara</u>: Prolongación Alcalde #1351 Edificio C y Av. Hidalgo entre Jugueteros y Calzada Independencia.</p> <p><u>Lagos de Moreno</u>: San Modesto 50 Col. La Palma. Ocotlán: Av. Universidad 950 local 67 Plaza San Felipe Col. San Felipe.</p> <p><u>Puerto Vallarta</u>: Av. De los Grandes lagos 236 Col. Fluvial Vallarta . <u>Tepatitlán</u>: Pedro Medina 91-11 Col. Centro.</p>

