



Satisfacción de usuarios de las secretarías  
del Poder Ejecutivo 2009  
Gobierno del Estado  
de Jalisco

**SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE PARA EL DESARROLLO  
SUSTENTABLE**



Jalisco

## Índice

1. Evaluación, Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable.....	3
1.1 Introducción.....	4
1.2 Objetivos.....	6
1.3 Metodología.....	7
1.4 Procedimientos de estimación .....	8
1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información.....	9
1.6 Informe de resultados, Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable.....	11
1.7 Conclusiones, Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable.....	42
1.8 Recomendaciones, Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable...	46
1.9 Anexos.....	50



Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable  
del Gobierno del Estado de Jalisco



Jalisco

## 1.1 Introducción

La comunicación estratégica e integrada de los programas de gobierno y el ambiente operativo de las instituciones del Poder Ejecutivo Estatal integran la percepción de la satisfacción en los usuarios de las dependencias. Esta percepción es afectada por una serie de factores internos y externos que inciden en el desempeño de la imagen general del gobierno.

Congruente con las necesidades de información y toma de decisiones, el Gobierno del Estado de Jalisco emplea herramientas y métodos confiables para medir las percepciones y evaluar la satisfacción de los usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo Estatal; en este caso, el uso de estudios de opinión e investigación que permiten contar con la información necesaria para el diseño de estrategias y planes de acción, según las necesidades actuales.

En la actualidad, los sistemas de calidad y certificación en los servicios deben conformar un estándar cuyo principal objetivo es satisfacer adecuadamente las necesidades y requerimientos de los usuarios. Las dependencias gubernamentales no deben ser la excepción en la aplicación de dichos estándares, debido a que, en gran medida, la calidad en la atención y servicios de las dependencias consolidan la imagen general del Gobierno del Estado.

El costo social generado por la insatisfacción en los servicios proporcionados por las dependencias del Gobierno del Estado es uno de los motivadores principales para la elaboración de este estudio, además de obtener la información estratégica básica para la toma de decisiones. Con el análisis de los datos, se pretende conocer la percepción social acerca de la satisfacción de las dependencias públicas en el estado de Jalisco.

## 1.1 Introducción

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. Este estudio fue elaborado por la empresa Numera, S. C., agencia de investigación de mercados, opinión pública y consultoría, con amplia experiencia en levantamientos de información y análisis.

Con el objeto de cumplir con los estándares de calidad establecidos por la empresa, el trabajo de campo y la captura de información se sujetaron a una supervisión exhaustiva, así como a la capacitación de todo el personal involucrado. El análisis de la información fue desarrollado por un equipo técnico interdisciplinario.

## 1.2 Objetivos

### Encuesta de satisfacción de usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo 2009

- Conocer el nivel de satisfacción que presentan los usuarios de un servicio de cada secretaría
- 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
- Identificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios respecto de un servicio que ofrece cada secretaría
- 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
- Indicadores de satisfacción sobre el servicio recibido
- Determinar la utilidad sobre el servicio recibido
- Medir la eficiencia sobre el servicio recibido
- Conocer la demanda sobre el servicio recibido

## 1.3 Metodología

Vitrina Mercadológica	
Población	Hombres y mujeres
	Tener por lo menos un año viviendo en su localidad o ciudad
	Ser mayor de edad
	Ser usuario de algún servicio o trámite de la Secretaría del Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	En las oficinas de la de la propia dependencia (centros de verificación vehicular). Entrevistas realizadas en los municipios de Guadalajara, Zapopan, Tonalá, Tlaquepaque
Alcance del estudio	Usuarios de la dependencia del Edo. de Jalisco
Fecha de levantamiento	Junio-Julio del 2009
Esquema de selección de la muestra	Muestreo aleatorio-sistemático y estratificado
Técnica de recolección de datos	Entrevista cara a cara
Tamaño de la muestra	400 entrevistas
Método de estimación de resultados	Los resultados presentados en el estudio son porcentajes y promedios, a algunas variables se aplicó corrección de no respuesta
Intervalo de confianza y error muestral	A nivel general, la muestra cuenta con un error muestral del $\pm 5\%$ e intervalo de confianza de 95%

## 1.4 Procedimientos de estimación

Se denomina procedimientos de estimación a la metodología de tratamiento de los datos de la muestra para garantizar estimaciones no sesgadas del universo investigado. Son fuentes de sesgo las diferentes probabilidades de selección de la muestra seleccionada entre grupos de población de distinta condición, según estrato.

Los resultados presentados son frecuencias con corrección de no respuesta, presentadas en promedios y porcentajes. Se utilizó el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

Se utilizó el análisis de Kurtosis en algunas de las variables que, a juicio del analista, se requirieron para la interpretación de los valores estudiados.

El coeficiente de Kurtosis analiza el grado de concentración que presentan los valores alrededor de la zona central de distribución. Se empleó la fórmula siguiente, basados en el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

$$g_2 = \frac{(1/n) * \sum (x_i - \bar{x}_m)^4 * n_i}{((1/n) * \sum (x_i - \bar{x}_m)^2 * n_i)^2} - 3$$

## 1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información

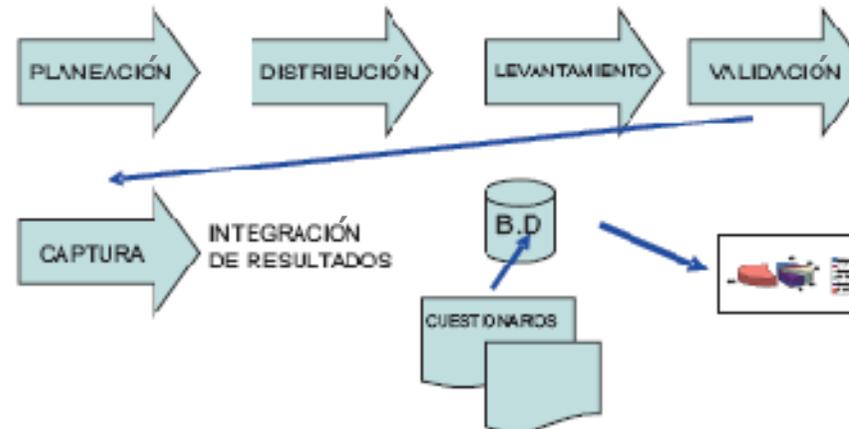
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



Al personal de campo, captura y validación, se le impartió un curso de capacitación e inducción de doce horas con el propósito de garantizar la calidad del estudio. De esta manera, el personal involucrado recibió entrenamiento detallado sobre la forma y técnica necesarias para la obtención de resultados óptimos en las diferentes etapas del proceso, así como los objetivos que persigue la encuesta.

## 1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información

El siguiente esquema muestra el proceso básico en el desarrollo de los trabajos de la investigación.



## 1.6 Resultados

### Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable

## Ranking Usuarios directos

La pregunta para obtener la evaluación de los usuarios directos respecto a cada dependencia, fue la siguiente ¿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).

La evaluación se aplicó a 20 instituciones del Ejecutivo estatal de las cuales 14 se evaluaron a través de sus usuarios directos.

El resultado que se presenta a continuación corresponde al lugar que ocupa la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable, con base al promedio obtenido:

Lugar	Dependencia	Promedio
8	Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable	3.3

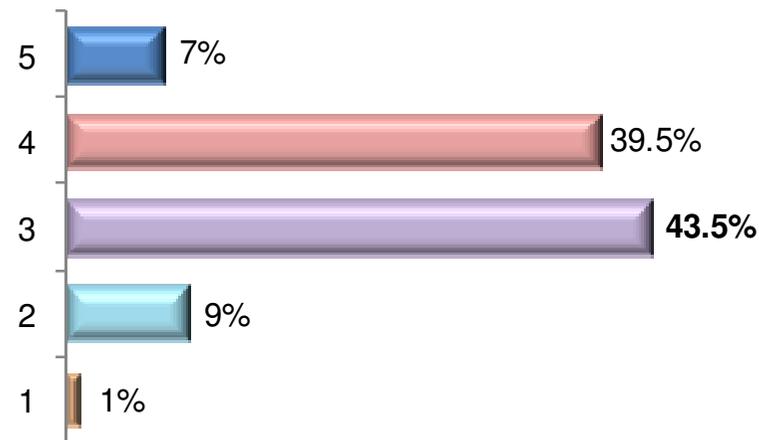
*Base: 67% de los entrevistados cuyo perfil fue considerado usuario directo en la dependencia.  
El promedio general de las dependencias evaluadas con usuarios directos fue de 3.4.*

**Usuario directo:** Hombres y mujeres entrevistados al momento de acudir a realizar algún trámite o haber solicitado un bien o servicio a alguna dependencia del Gobierno del Estado de Jalisco, los cuales se benefician directamente.

## Satisfacción y servicio a usuarios

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo, 1 pésimo a 5 excelente)

Evaluación	%
1	1%
2	9%
3	<b>43.5%</b>
4	39.5%
5	7%
<b>Promedio</b>	
<b>3.43</b>	
<b>Kurtosis</b>	
<b>0.124</b>	



Base: 100% de los entrevistados

El coeficiente de Kurtosis nos indica que las evaluaciones se concentran alrededor del promedio, lo que sugiere una percepción bien definida por los usuarios de la dependencia, quienes a nivel general la evalúan con una tendencia positiva.

De esta forma, 43.5% consideró el trabajo de la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco como regular (3), 39.5% lo ve como bueno(4), 9 % como malo (2), 7% lo califica como excelente (5) y sólo 1% lo califica como pésimo (1).

## Satisfacción y servicio a usuarios

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo a 5 excelente)

Evaluación	Masculino	Femenino
1 Pésimo	0.7%	1.9%
2	9.5%	7.5%
3	42.9%	45.3%
4	40.1%	37.7%
5 Excelente	6.8%	7.5%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

*Base: Cruce de variable ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco? Con Sexo 100% de los entrevistados.*

Realizando un comparativo por género del entrevistado, se puede apreciar una ligera tendencia negativa en la evaluación de dependencia por las mujeres entrevistadas, puesto que 9.4% evalúa de malo a pésimo el trabajo de la secretaría, mientras que los hombres manifestaron 10.2% de calificaciones en ese sentido.

## Satisfacción y servicio a usuarios

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo, 1 pésimo a 5 excelente).

Evaluación	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más
1 Pésimo	0%	0%	1.4%	1.8%	0%
2	20%	8.9%	11.6%	3.5%	0%
3	30%	44.4%	49.3%	38.6%	55.6%
4	35%	40%	31.9%	50.8%	33.3%
5 Excelente	15%	6.7%	5.8%	5.3%	11.1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

*Base: Cruce de variable ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco?  
Con Edad 100% de los entrevistados*

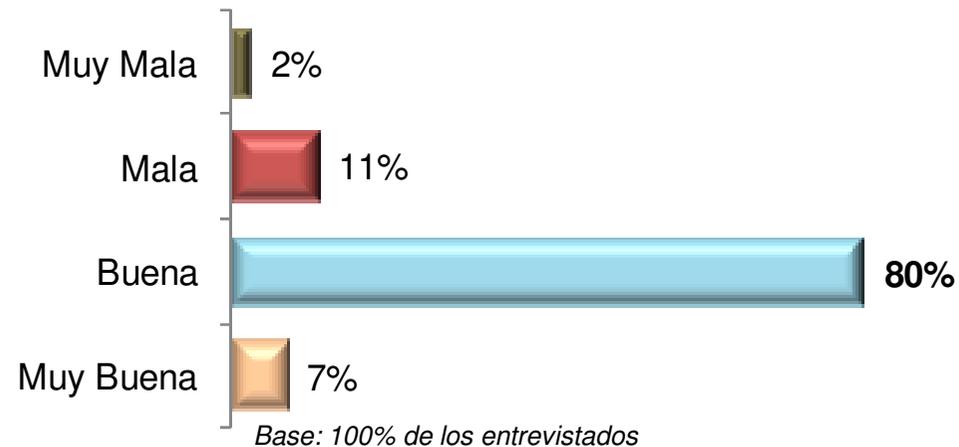
Según los rangos de edad, los jóvenes de 18 a 25 años evalúan como bueno el desempeño de la secretaría, mientras que en los adultos de 26 hasta 45 años tienden a evaluarlo como regular. El rango de edad de 46 a 55 años concentra 50% de calificaciones como buenas; sin embargo, el grupo de adultos mayores desarrolla una tendencia neutral respecto de su percepción sobre la secretaría.

## Satisfacción y servicio a usuarios

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

a) Calidad de los servicios / programas:

Calificación	%
Muy Buena	7%
Buena	<b>80%</b>
Mala	11%
Muy Mala	2%



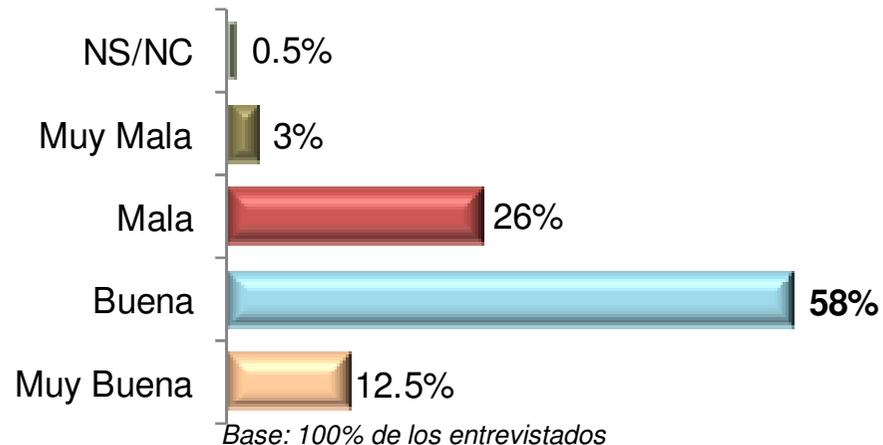
La calificación predominante respecto de la calidad de los servicios / programas de la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco fue buena (80%), 7% la consideró muy buena, para 11% la calidad es mala y muy mala para 2%.

## Satisfacción y servicio a usuarios

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

b) Amabilidad y trato del personal administrativo:

Calificación	%
Muy Buena	12.5%
Buena	<b>58%</b>
Mala	26%
Muy Mala	3%
NS/NC	0.5%



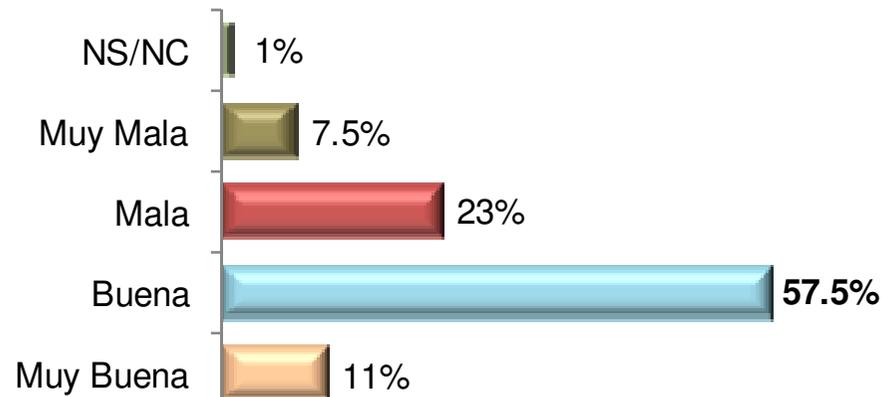
La calificación otorgada a la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco en los aspectos de amabilidad y trato del personal administrativo fue buena para 58% y muy buena para 12.5%. Sin embargo, 26% la considera mala, y muy mala 3%.

## Satisfacción y servicio a usuarios

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

c) Rapidez en atención a usuarios:

Calificación	%
Muy Buena	11%
Buena	<b>57.5%</b>
Mala	23%
Muy Mala	7.5%
NS/NC	1%

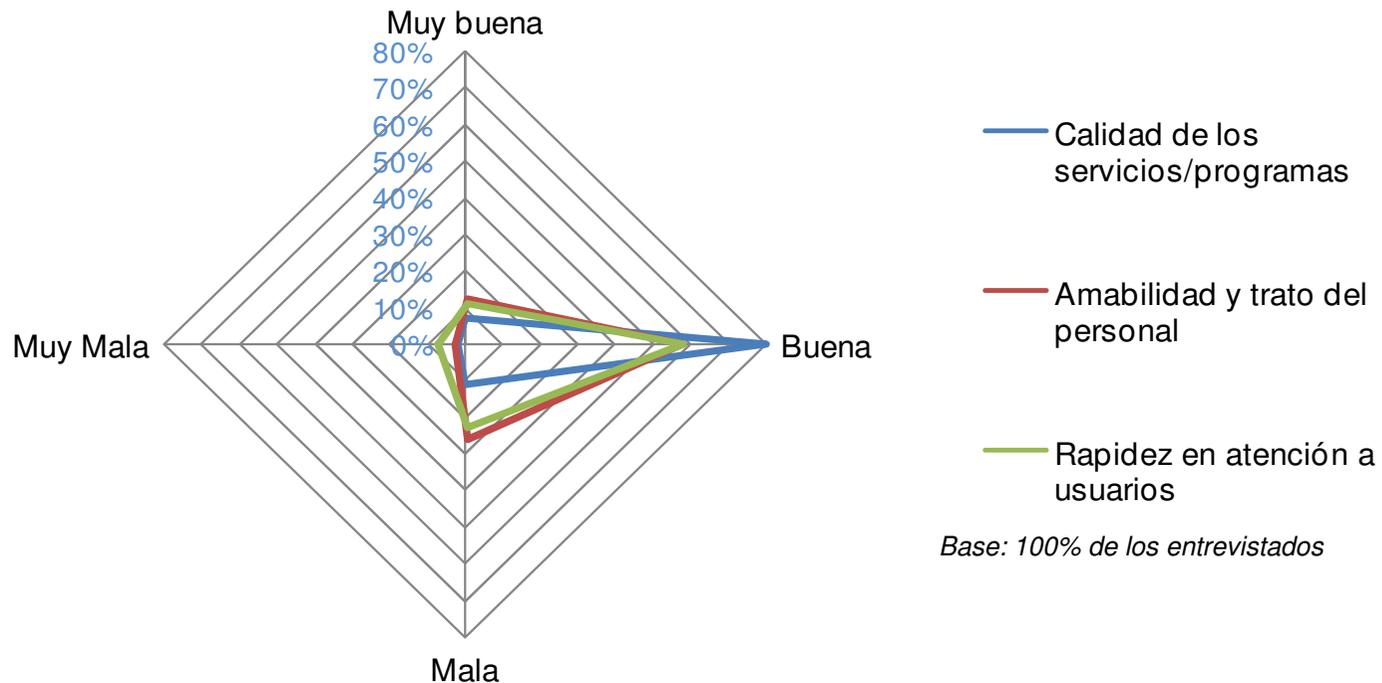


Base: 100% de los entrevistados

La rapidez en atención a usuarios por la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco es buena, según la opinión de 57.5%, para 11% es muy buena, 23% la percibe como mala y otro 7.5% muy mala.

## Satisfacción y servicio a usuarios

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

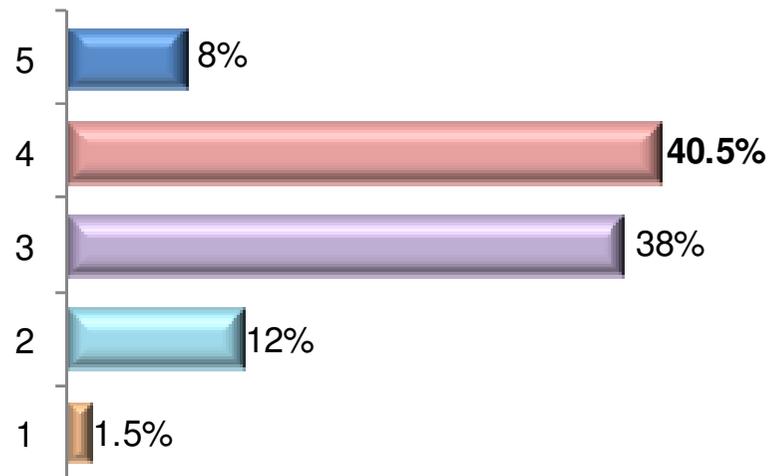


La calidad de los servicios se desempeña con mejores resultados en la evaluación, mientras que la amabilidad y la rapidez desarrollan mayor número de calificaciones negativas.

## Satisfacción y servicio a usuarios

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo, 1 pésimo y 5 excelente)

Evaluación	%
1	1.5%
2	12%
3	38%
4	<b>40.5%</b>
5	8%
<b>Promedio</b>	
<b>3.42</b>	
<b>Kurtosis</b>	
<b>0.076</b>	



Base: 100% de los entrevistados

La satisfacción con el servicio brindado por la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco fue percibido por 40.5% de los entrevistados como bueno, excelente 8%, mientras que 38% lo percibe como regular, 12% lo califica como malo y 1.5% lo consideró pésimo.

Con el coeficiente de Kurtosis determinamos que el grado de concentración alrededor del promedio en esta evaluación tiende a ser alto, por lo que la percepción desarrolla consistentemente opiniones de regular a buena.

## Satisfacción y servicio a usuarios

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo, 1 pésimo y 5 excelente)

Evaluación	Masculino	Femenino
1 Pésimo	1.4%	1.9%
2	12.9%	9.4%
3	36.1%	43.4%
4	41.5%	37.7%
5 Excelente	8.2%	7.5%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

*Base: Cruce de variable ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco? Con Edad 100% de los entrevistados*

Comparando los resultados por género del entrevistado, determinamos que 49.7% de los hombres manifestaron mayor satisfacción con el servicio recibido en la dependencia al evaluar como bueno o excelente dicho aspecto, contra 45.2% de las mujeres que evaluaron en el mismo sentido. A nivel general, se puede considerar como estable la percepción que manifiestan ambos sexos.

## Satisfacción y servicio a usuarios

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente)

Evaluación	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más
1 Pésimo	0%	2.2%	1.4%	1.8%	0%
2	15%	13.3%	14.5%	7%	11.1%
3	20%	37.8%	43.5%	36.8%	44.4%
4	55%	35.6%	31.9%	50.9%	33.3%
5 Excelente	10%	11.1%	8.7%	3.5%	11.1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Base: Cruce de variable ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable del Estado de Jalisco? Con Edad 100% de los entrevistados.

Analizando el cruce por edad, los jóvenes de 18 a 25 años manifestó mayor satisfacción con el servicio de la secretaría, pues 65% dijo que fue bueno o excelente. El grupo de 26 a 35 años de edad resultó ser el que manifestó mayor insatisfacción.

## Evaluación de la dependencia

1. ¿De qué año / modelo es su automóvil? (antigüedad del automóvil desde su fabricación)

Modelo de Autos	%
1986	0.5%
1988	1%
1989	0.5%
1990	1.5%
1991	1%
1992	1.5%
1993	0.5%
1994	0.5%
1995	0.5%
1996	6.5%
1997	2%

Modelo de Autos	%
1998	5%
1999	6%
2000	<b>18.5%</b>
2001	7%
2002	8.5%
2003	8%
2004	12.5%
2005	7%
2006	7%
2007	4%
2008	0.5%

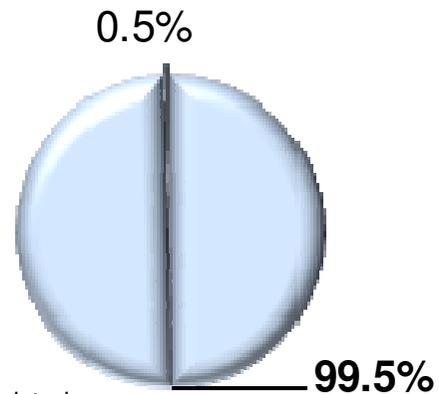
*Base: 100% de los entrevistados*

El año de fabricación de los automóviles que se encontraron en los talleres de verificación osciló de 1986 a 2008; sin embargo, existió ausencia de modelos anteriores a 1986, lo que puede indicar que dichos vehículos tienen menos concurrencia a estos centros de verificación.

## Evaluación de la dependencia

2. ¿Sabe usted qué es la afinación controlada obligatoria de vehículos, o también conocida como “verificación”?

Verificación	%
Si	<b>99.5%</b>
No	0.5%



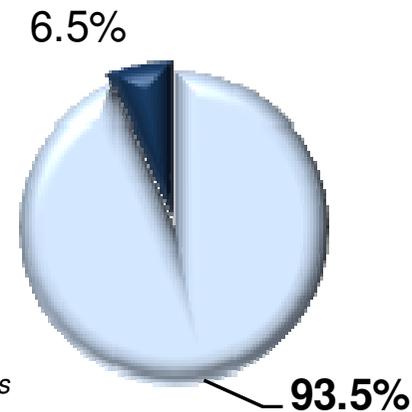
Base: 100% de los entrevistados

El 99.5% de los entrevistados tienen conocimiento de lo que es la afinación controlada obligatoria de vehículos; sólo el 0.5% no lo sabe.

## Evaluación de la dependencia

3. ¿Lleva su vehículo el holograma de verificación de afinación de 2009?

Verificación	%
Si	<b>93.5%</b>
No	6.5%



Base: 100% de los entrevistados

Una vez concluido el proceso de verificación vehicular, el 93.5% de entrevistados afirma que su vehículo lleva el holograma de verificación de afinación 2009; sin embargo el 6.5% no lo tiene ya que su vehículo no pasó la verificación y tendrá que realizar de nueva cuenta dicho tramite.

## Evaluación de la dependencia

3. ¿Lleva su vehículo el holograma de verificación de afinación de 2009?

Verificación	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más
Si	85%	93.3%	97.1%	93%	88.9%
No	15%	6.7%	2.9%	7%	11.1%
<b>Total</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100%</b>

Base: ¿Lleva su vehículo el holograma de verificación de afinación de 2009? Con Edad 100% de los entrevistados.

Los jóvenes de 18 a 25 años que acuden a los talleres de servicio desarrollan un mayor número de casos en los que no llevaba su vehículo el holograma de verificación, lo mismo que los adultos mayores de 56 años a más.

## Evaluación de la dependencia

3. ¿Lleva su vehículo el holograma de verificación de afinación de 2009?

Verificación	Masculino	Femenino
Sí	93.9%	92.5%
No	6.1%	7.5%
<b>Total</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>

*Base: ¿Lleva su vehículo el holograma de verificación de afinación de 2009? Con Sexo 100% de los entrevistados.*

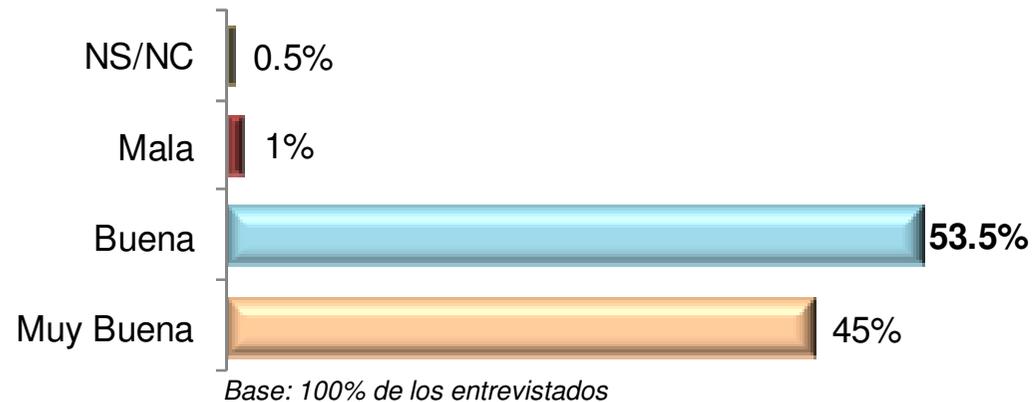
Las mujeres usuarias de los talleres de verificación desarrollaron ligeramente más casos de autos que no portaban el holograma de verificación (1.4%) respecto de los hombres.

## Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características de esta dependencia de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable:

a) Calidad de las instalaciones del taller donde hizo la verificación:

Evaluación	%
Muy Buena	45%
Buena	<b>53.5%</b>
Mala	1%
NS/NC	0.5%



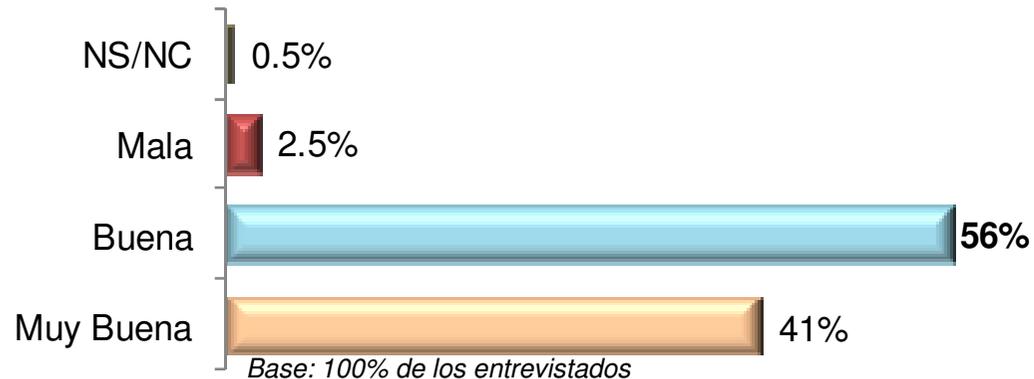
La calificación predominante respecto de la Calidad de las instalaciones del taller donde hizo la verificación fue buena con 53.5%, el 45% la evaluó como muy buena y 1% la calificó como mala.

## Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características de esta dependencia de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable:

b) Preparación de las personas que le atienden:

Evaluación	%
Muy Buena	41%
Buena	<b>56%</b>
Mala	2.5%
NS/NC	0.5%



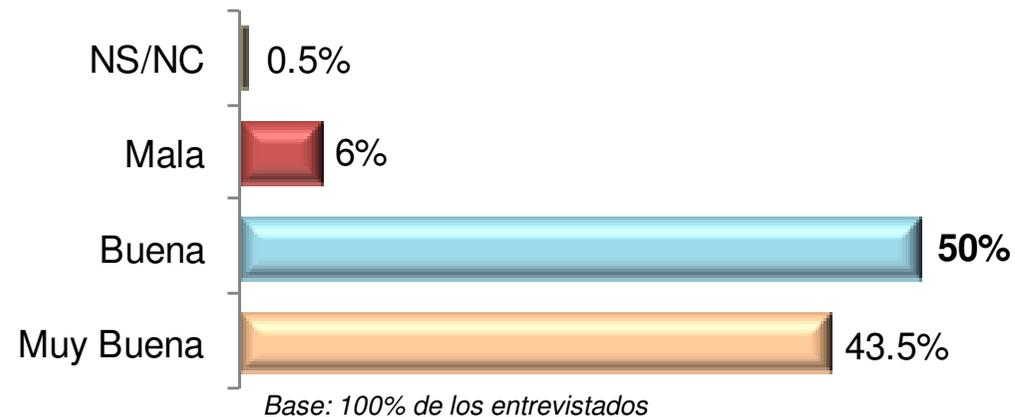
Respecto de la preparación de las personas que laboran en los talleres de verificación, fue percibido por 56% de los entrevistados como buena y 41% consideró el servicio muy bueno. El 2.5% siente que el personal no está preparado y lo califica como malo.

## Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características de esta dependencia de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable:

c) Amabilidad del personal del taller:

Evaluación	%
Muy Buena	43.5%
Buena	<b>50%</b>
Mala	6%
NS/NC	0.5%



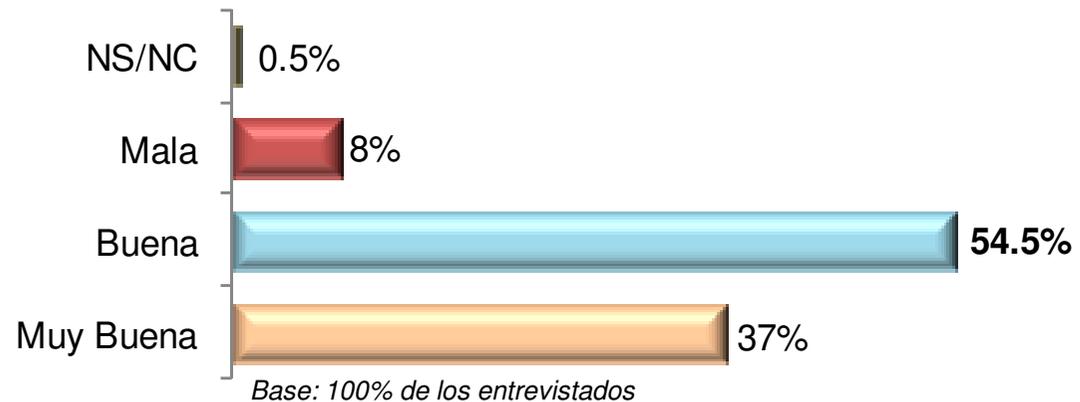
Respecto de la amabilidad del personal del taller de verificación, fue percibida por 50% de los entrevistados como buena y 43.5% consideró el servicio muy bueno. El 6% evalúa la amabilidad como mala, mientras el .5% no respondió a la pregunta.

## Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características de esta dependencia de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable:

d) Tiempo de espera para ser atendido

Evaluación	%
Muy Buena	37%
Buena	<b>54.5%</b>
Mala	8%
NS/NC	0.5%



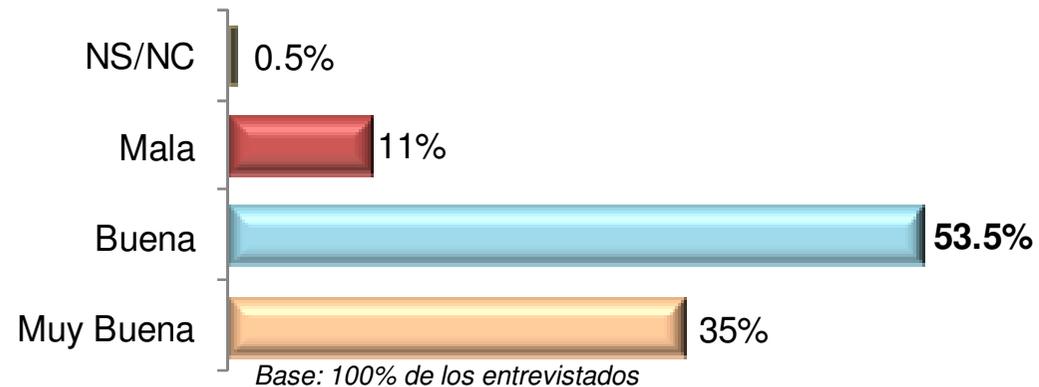
La evaluación a esta dependencia, en relación con el tiempo de espera para ser atendidos, 54.5% consideró buena, 37% la evaluó como muy buena y 8% como mala.

## Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características de esta dependencia de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable:

e) Agilidad y rapidez para la realización de la revisión:

Evaluación	%
Muy Buena	35%
Buena	<b>53.5%</b>
Mala	11%
NS/NC	0.5%



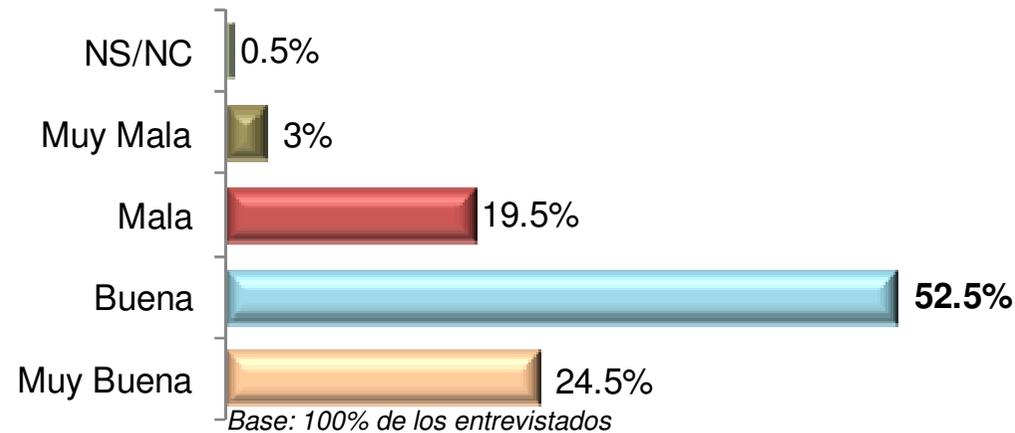
Respecto de la agilidad de los trámites, 53.5% de los usuarios la evaluó como buena y para 35% fue muy buena. Sin embargo, faltó agilidad para 11%, que la consideró mala.

## Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características de esta dependencia de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable:

f) El precio que se paga por la revisión obligatoria:

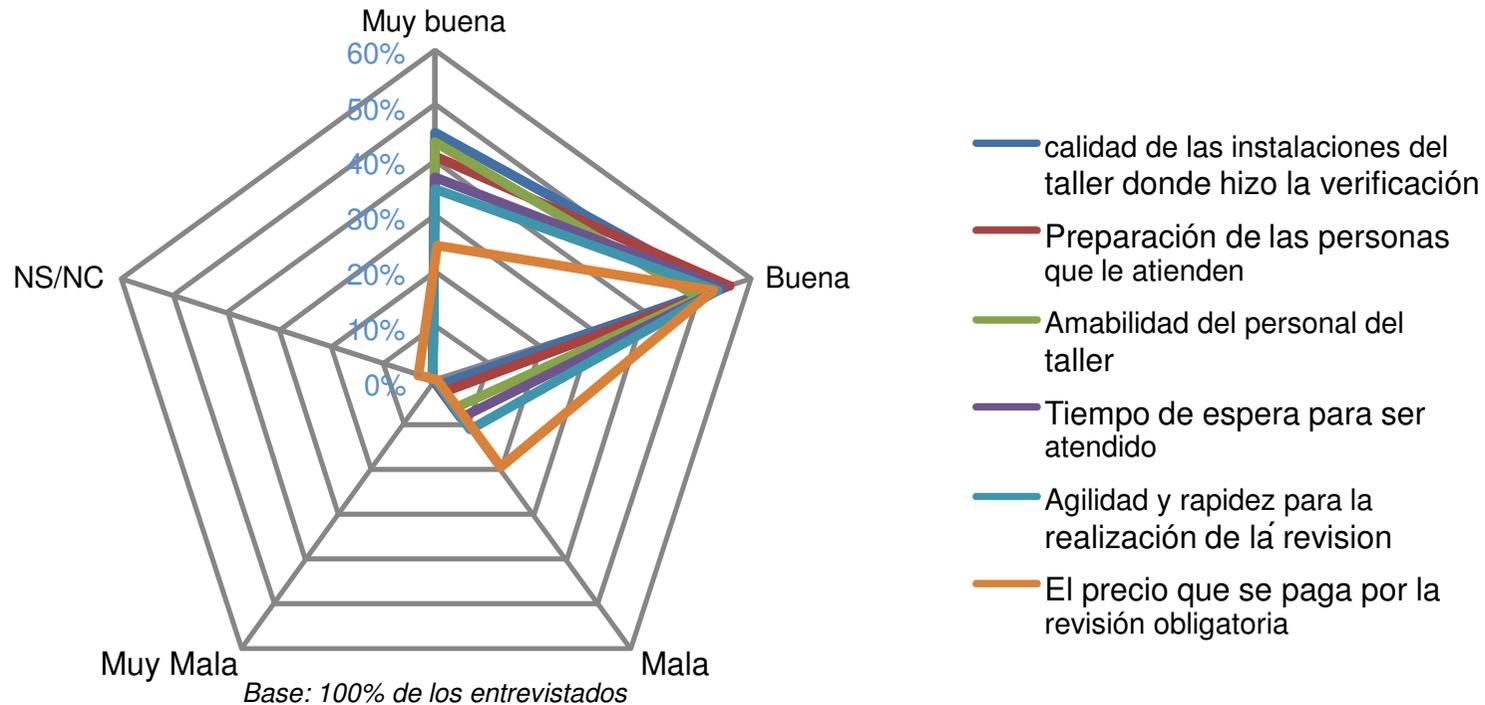
Evaluación	%
Muy Buena	24.5%
Buena	<b>52.5%</b>
Mala	19.5%
Muy Mala	3%
NS/NC	0.5%



En relación con el precio que se paga por la revisión obligatoria en esta dependencia, 52.5% lo califica como bueno y 24.5% como muy bueno; sin embargo, 19.5% lo califica como malo y 3% como muy mala.

## Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características de esta dependencia de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable:

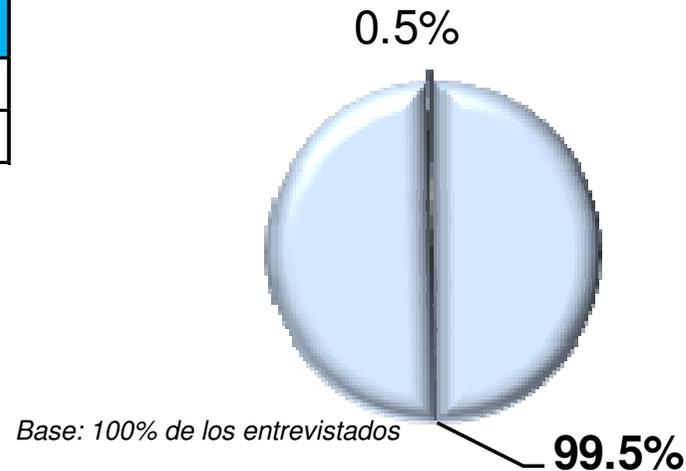


El precio que se paga por la revisión obligatoria controlada es el aspecto que más incide en las evaluaciones negativas.

## Evaluación de la dependencia

5. ¿Considera que la afinación obligatoria es un buen método para que los carros que circulen estén en buenas condiciones, sí o no?

Verificación	%
Sí	<b>99.5%</b>
No	0.5%

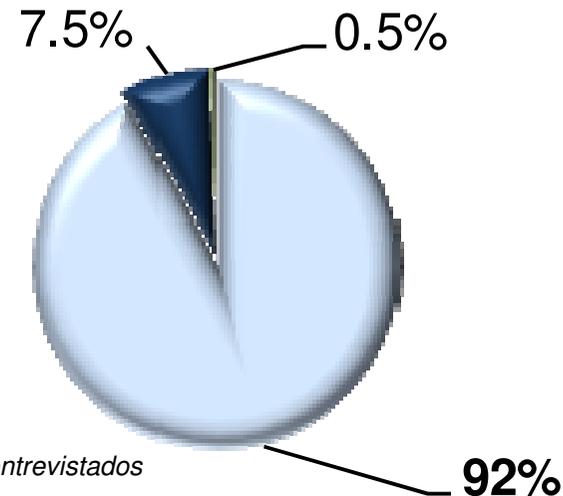


El 99.5% de los entrevistados afirma que la afinación obligatoria es un buen método para que los carros que circulen estén en buenas condiciones; sólo 0.5% opinan lo contrario.

## Evaluación de la dependencia

6. Hay personas que dicen que el método que existe de verificación vehicular puede fomentar la corrupción de los talleres autorizados. Otras personas dicen que el método es muy eficaz. ¿Usted cree que el método fomenta la corrupción?

Verificación	%
Si	<b>92%</b>
No	7.5%
NS/NC	0.5%

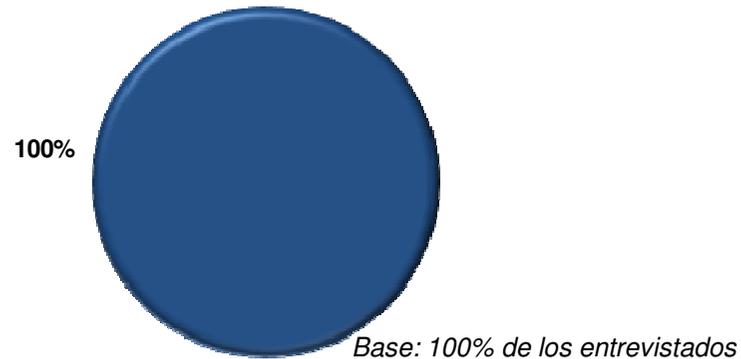


El 92% de los entrevistados afirma que sí fomenta la corrupción este método de verificación vehicular y sólo 7.5% de los entrevistados afirma lo contrario.

## Datos generales y sociodemográficos

1. ¿Es usuario de algún servicio o trámite que presta la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable del Gob. del Edo?

Usuario	%
Sí	100%
No	0.0%

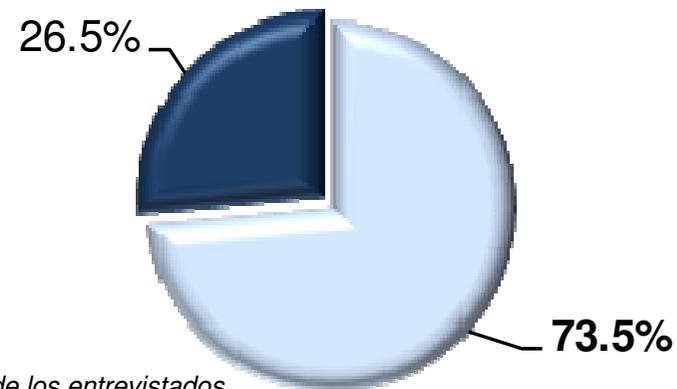


Esta entrevista fue realizada a usuarios de la Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable (talleres de verificación vehicular propios y concesionados por la dependencia).

## Datos generales y sociodemográficos

- Género

Género	%
Masculino	<b>73.5%</b>
Femenino	26.5%



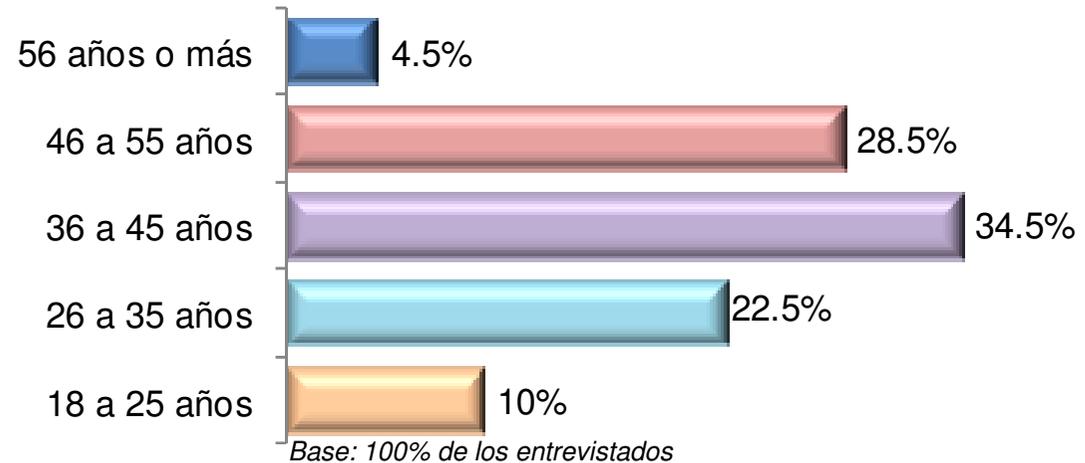
Base: 100% de los entrevistados

Se entrevistó a 73.5% de hombres y 26.5% de mujeres, según la disponibilidad de elemento en el lugar de aplicación.

## Datos generales y sociodemográficos

### - Edades

Edades	%
18 a 25 años	10%
26 a 35 años	22.5%
36 a 45 años	<b>34.5%</b>
46 a 55 años	28.5%
56 años o más	4.5%

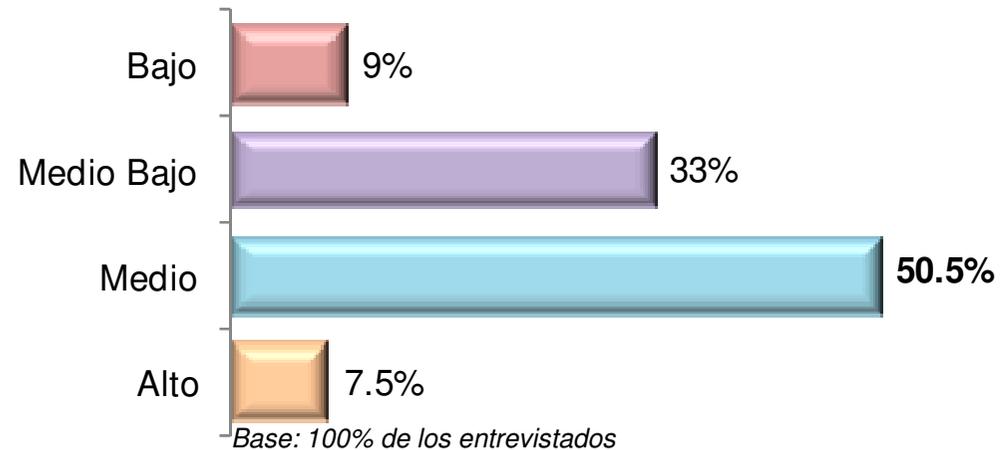


El 10% de los entrevistados se encuentra entre 18 y 25 años de edad, 22.5% de 26 a 35 años, 34.5% de 36 a 45 años, 28.5% de 46 a 55 años; sólo 4.5% es mayor de 56 años.

## Datos generales y sociodemográficos

- Nivel socioeconómico

Nivel Socioeconómico	%
Alto	7.5%
Medio	<b>50.5%</b>
Medio Bajo	33%
Bajo	9%

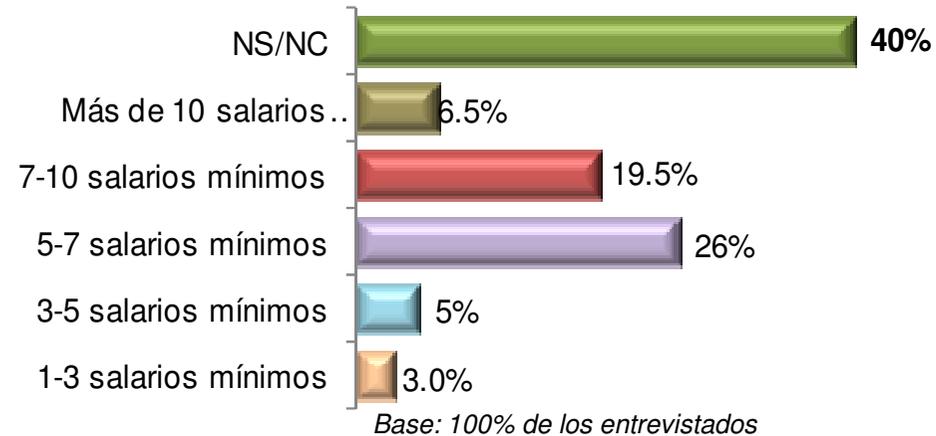


El 50.5% de los usuarios pertenece al nivel medio, seguido de 33% de nivel medio bajo, el 9% de nivel bajo y el resto de nivel alto (7.5%).

## Datos generales y sociodemográficos

### - Ingresos

Ingresos	%
1-3 salarios mínimos	3.0%
3-5 salarios mínimos	5%
5-7 salarios mínimos	26%
7-10 salarios mínimos	19.5%
Más de 10 salarios mínimos	6.5%
NS/NC	<b>40%</b>



En cuanto a los ingresos de los entrevistados, 5% percibe de 3 a 5 salarios mínimos, 26% un ingreso de 5 a 7 salarios, 3% percibe de 1 a 3, de 7 a 10 salarios 19.5%, sólo 6.5% alcanza más de 10 salarios mínimos y 40% de los entrevistados no respondió sobre este cuestionamiento.

## 1.7 Conclusiones

# Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable

## Conclusiones, Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable

### Satisfacción y servicio a usuarios

A nivel general, la evaluación de la secretaría es regular (43.5%); dicha calificación es afectada -en parte- de manera negativa por el trato y amabilidad que brinda el personal de la dependencia, así como la rapidez con que se realizan los servicios.

La rapidez es el aspecto con menores calificaciones buenas y excelentes, lo que sugiere un servicio con ligeras inconsistencias, que es interpretado por los usuarios como lento.

El aspecto que mantiene la calificación con tendencia positiva es la calidad de los servicios ofrecidos por la dependencia.

<b>Evaluación de la Secretaría de Medio Ambiente</b>	
<i>(Suma de buena y excelente)</i>	
Amabilidad	70.5%
Rapidez	68.5%
Calidad de servicios	87.0%
Promedio general	<b>75.3%</b>

El promedio general de calificaciones buenas y excelentes en los aspectos evaluados de la secretaría es de 75.3%. El promedio indica una percepción eficiente, pero sin llegar a niveles de alta competitividad.

Al tratarse de una dependencia evaluadora y certificadora, recibe una carga negativa en la percepción por naturaleza; sin embargo, se puede afirmar que la dependencia se proyecta como funcional ante los usuarios que la evaluaron.

## Conclusiones, Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable

### **Satisfacción y servicio a usuarios**

Los usuarios de la dependencia se sienten satisfechos (40.5%); sin embargo, 38% de los entrevistados respondió que no se encuentra del todo convencido sobre la satisfacción generada por el servicio de la dependencia al considerar dicha evaluación como regular.

Este dato lleva de trasfondo la necesidad de recibir un trato amable y eficiente. Al existir usuarios que responden como regular la evaluación, implica que la dependencia se encuentra -en medida- expuesta a que en alguna variación del ambiente operativo interno o externo de la institución se disparen los niveles negativos de la percepción sobre la secretaría.

### **Evaluación de la dependencia**

El año de fabricación de los automóviles que se encontraron en los talleres de verificación osciló de 1986 a 2008; sin embargo, existió ausencia de modelos anteriores a 1986, lo que puede indicar que dichos vehículos tienen menos concurrencia a estos centros de verificación.

Existe un amplio conocimiento sobre la afinación controlada obligatoria; a su vez, hay un número elevado de usuarios que portan el holograma de verificación. El 6.5% de los vehículos no portaba dicho holograma; los usuarios resultaron ser jóvenes y adultos mayores. Esto puede deberse a un sistema de comunicación hasta cierto punto complicado, que no explica para estos grupos la importancia de portar el distintivo que acredita que el automóvil fue verificado.

## Conclusiones, Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable

### Evaluación de la dependencia

Comparando los resultados de las evaluaciones buenas y excelentes sobre los aspectos evaluados en los talleres de verificación, se muestra una tendencia por considerar el precio de la verificación con malo o pésimo; sin embargo, las evaluaciones positivas muestran predominancia sobre esas calificaciones.

La rapidez con que se realiza la verificación recibe también menores calificaciones positivas; el mejor desempeño lo reciben las instalaciones de los centros de verificación.

<b>Evaluación de los Talleres de Verificación</b>	
<i>(Suma de buena y excelente)</i>	
Instalaciones	98.5%
Preparación del personal	97.0%
Amabilidad personal del taller	93.5%
Tiempo de espera	91.5%
Agilidad y rapidez en la verificación	88.5%
Precio que paga por la verificación	77.0%
Promedio general	<b>91.0%</b>

El promedio general de calificaciones buenas y excelentes en los aspectos evaluados de la secretaría es de 91%. Este promedio representa que el trabajo de los talleres es de un nivel competitivo y cuya mejora en los precios y agilidad de la revisión concederán niveles de satisfacción de excelencia.

La afinación controlada obligatoria es un método bien visto por los usuarios, cuya finalidad es mejorar las condiciones ambientales del estado; sin embargo, 92% de los entrevistados consideró que el sistema de talleres autorizados fomenta la corrupción.

## 1.8 Recomendaciones Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable

## Recomendaciones, Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable

Tomando en cuenta los resultados del estudio y con el análisis de los datos, determinamos las siguientes recomendaciones.

- Realizar evaluaciones periódicas al servicio ofrecido en la secretaría, con el objeto de medir y documentar la efectividad de las acciones tomadas para mejorar la calidad de los servicios.
- Establecer manuales de capacitación y atención al usuario, donde se indique en detalle el procedimiento y la forma en que se deben realizar los servicios al usuario. Esto brindará estándares de calidad que redunden en una mejora de la percepción sobre la secretaría.
- Es recomendable poner en marcha un buzón de sugerencias o quejas para que el usuario exprese de manera clara sus inconformidades en casos específicos y con personas específicas. De esta manera, la toma de decisiones se acelera y se orienta adecuadamente a los problemas de mayor impacto.
- Para proyectar un trato amable hacia el usuario, es altamente recomendable capacitar al personal de la secretaría, el cual debe mantener una postura seria y empática con los usuarios; además, dichos servidores deben ajustarse a normas de comportamiento estrictamente orientadas al usuario.
- Es necesario concientizar a los usuarios acerca del tiempo estimado en que serán atendidos en los centros de verificación y con ello disminuir la sensación de estar recibiendo un servicio lento y poco ágil. Esto puede hacerse por medio de material impreso y con folletería distribuida en el mismo punto de servicio.

## Recomendaciones, Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable

### Talleres de verificación

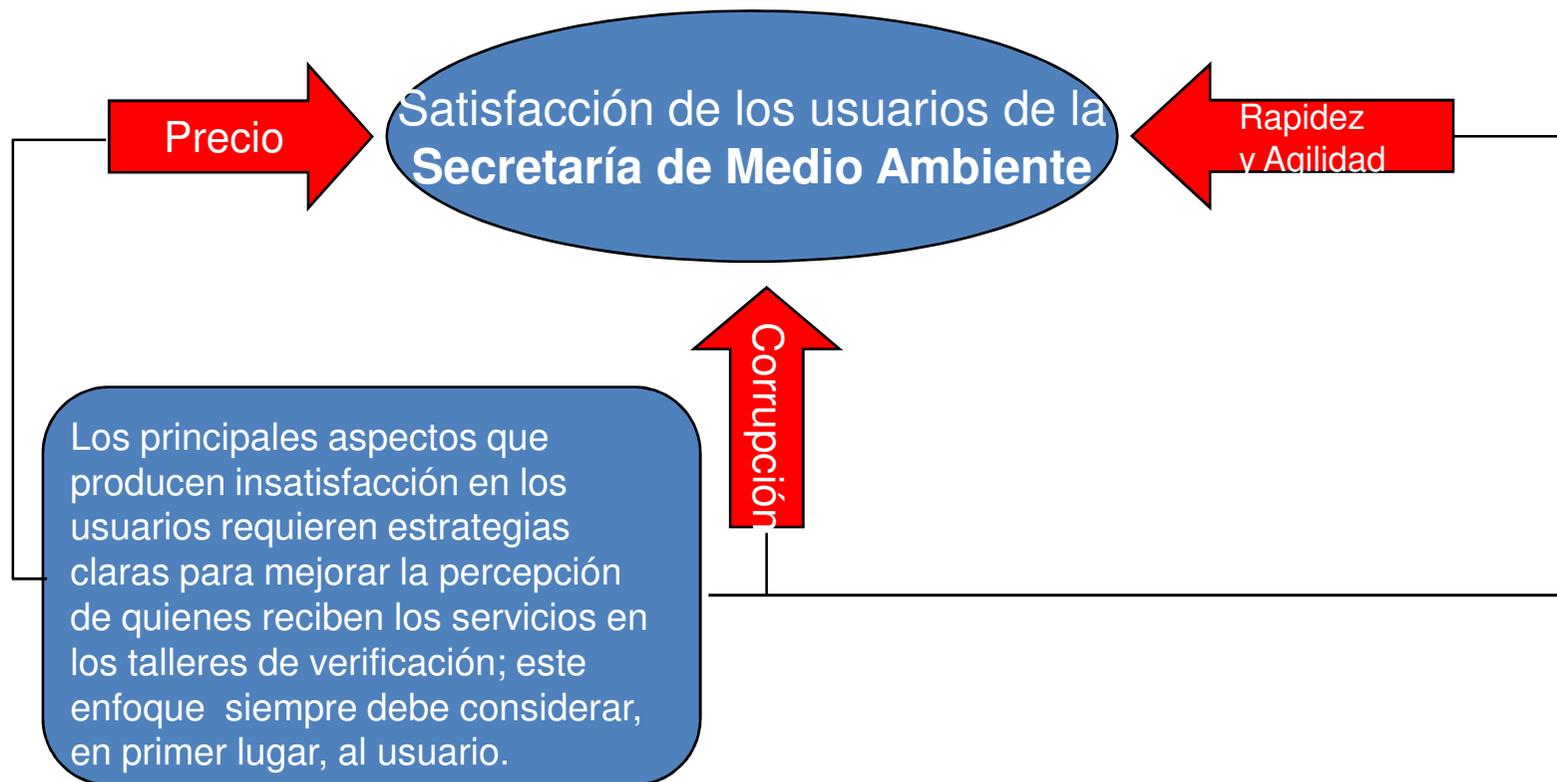
La verificación controlada es bien vista por los usuarios, al considerarla como un método necesario para mantener el control ambiental y de los vehículos que circulan en el estado. La agilidad y rapidez con que se brinda el servicio, así como los precios, son los principales factores que causan insatisfacción a los usuarios.

Asimismo, los usuarios consideran que el sistema de talleres de verificación favorece la corrupción. Considerando lo anterior, es recomendable llevar a cabo las siguientes acciones:

- Realizar auditorías periódicas a los establecimientos de verificación para corroborar que dichos establecimientos estén operando en forma.
- Utilizar la técnica de Mystery Shopper para auditar el servicio y ver la predisposición de los empleados a hechos de corrupción.
- Evaluar la calidad de los servicios proporcionados por los talleres y la misma dependencia con la finalidad de detectar irregularidades en la atención y servicio a usuarios.
- Ofrecer más y mejores formas de pago sobre la afinación controlada. Esto puede ser por medio de pagos electrónicos, en parcialidades, con tarjeta de crédito /debito, entro otros, para mejorar la imagen que recae sobre el precio pagado por la verificación.
- Es indispensable concientizar a la población sobre los beneficios que supone la afinación controlada y las razones por las que es importante acudir a su realización.
- Es probable que la denuncia de hechos de corrupción en los talleres de verificación sea inhibida por la falta de medios anónimos para su realización; por ello, recomendamos implementar una línea telefónica de atención a usuarios donde se tomen de manera anónima las denuncias de corrupción. Este programa debe ser publicitado en los talleres de servicio mediante formas impresas y en los medios locales de comunicación.

## Recomendaciones, Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable

### Talleres de verificación



## 1.9 Anexos

