



Satisfacción de usuarios de las Secretarías del Poder Ejecutivo

Secretaría de Seguridad Pública

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 la policía estatal
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 en 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.



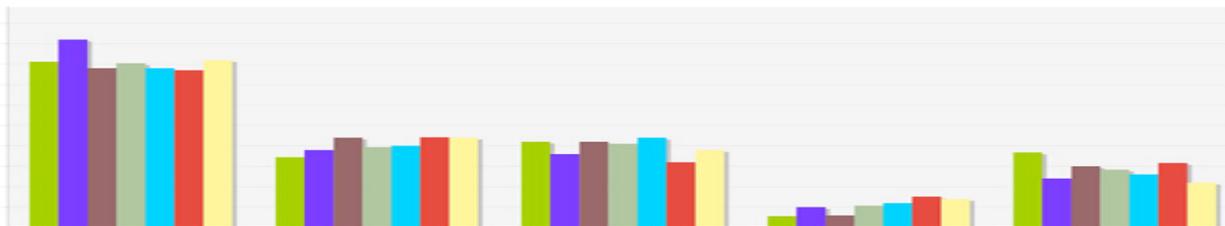
Los datos técnicos del marco muestral del estudio se refieren a la población en general en el estado: hombres y mujeres mayores de 18 años.

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 forma directa o indirecta de algún servicio de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Jalisco.</p>
Lugar de aplicación	Calles y viviendas de Cd. Guzmán, Puerto Vallarta, Guadalajara, Lagos de Moreno y Ocotlán.
Alcance del estudio	Ciudadanía en general
Fecha del levantamiento	20 de mayo – 31 de mayo, 2011.
Esquema de selección de la muestra	Muestreo aleatorio – sistemático y estratificado
Tamaño de la muestra	400 entrevistas
Método de estimación de resultados	Porcentajes y promedios (en algunas variables se aplicó corrección de no respuesta).
Intervalo de confianza y error muestral	Intervalo de confianza de 95 % y error muestral de ± 5 %

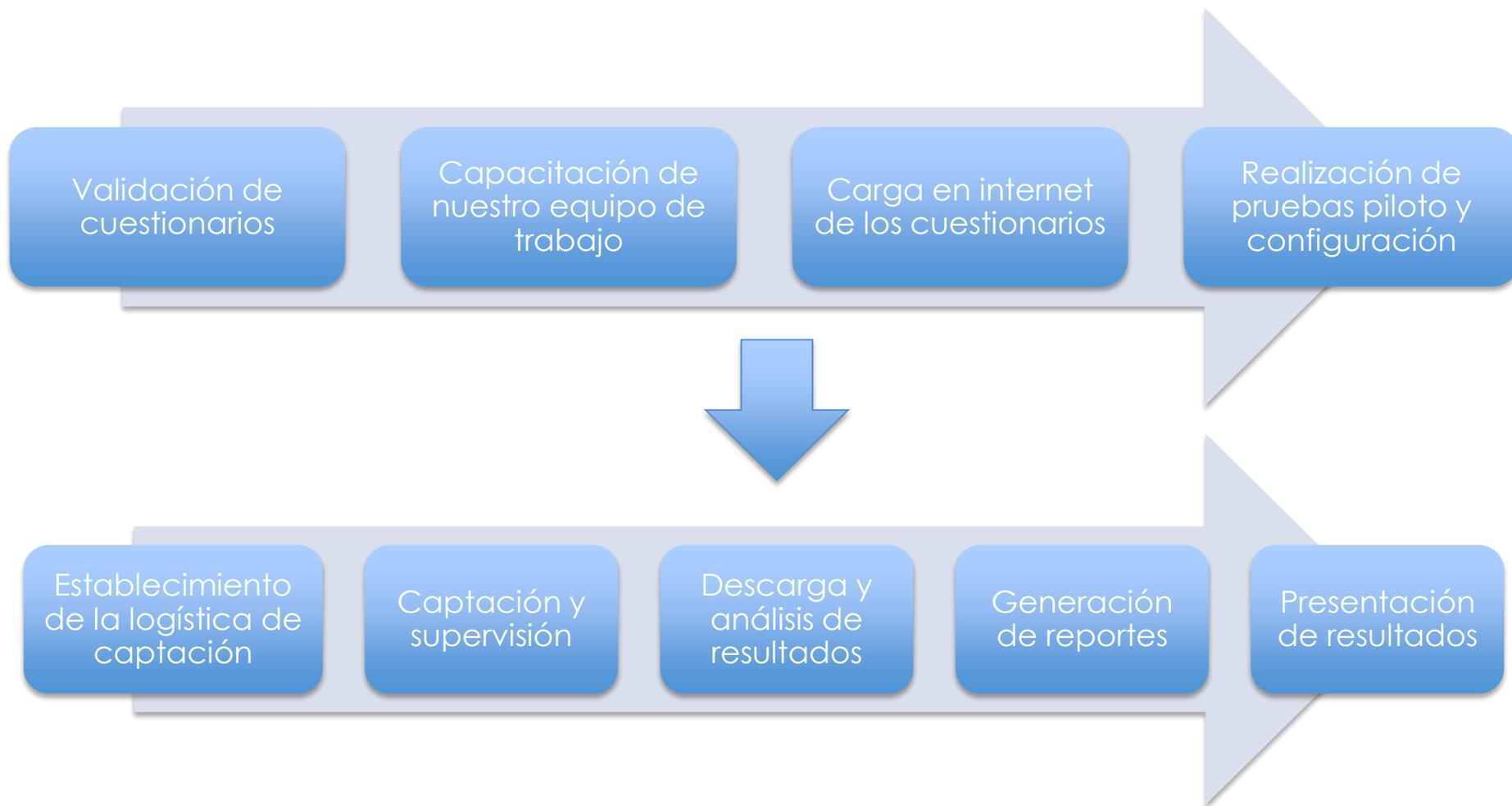


Procedimientos de estimación

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



Procedimientos de obtención de la información



Estructura de Equipo

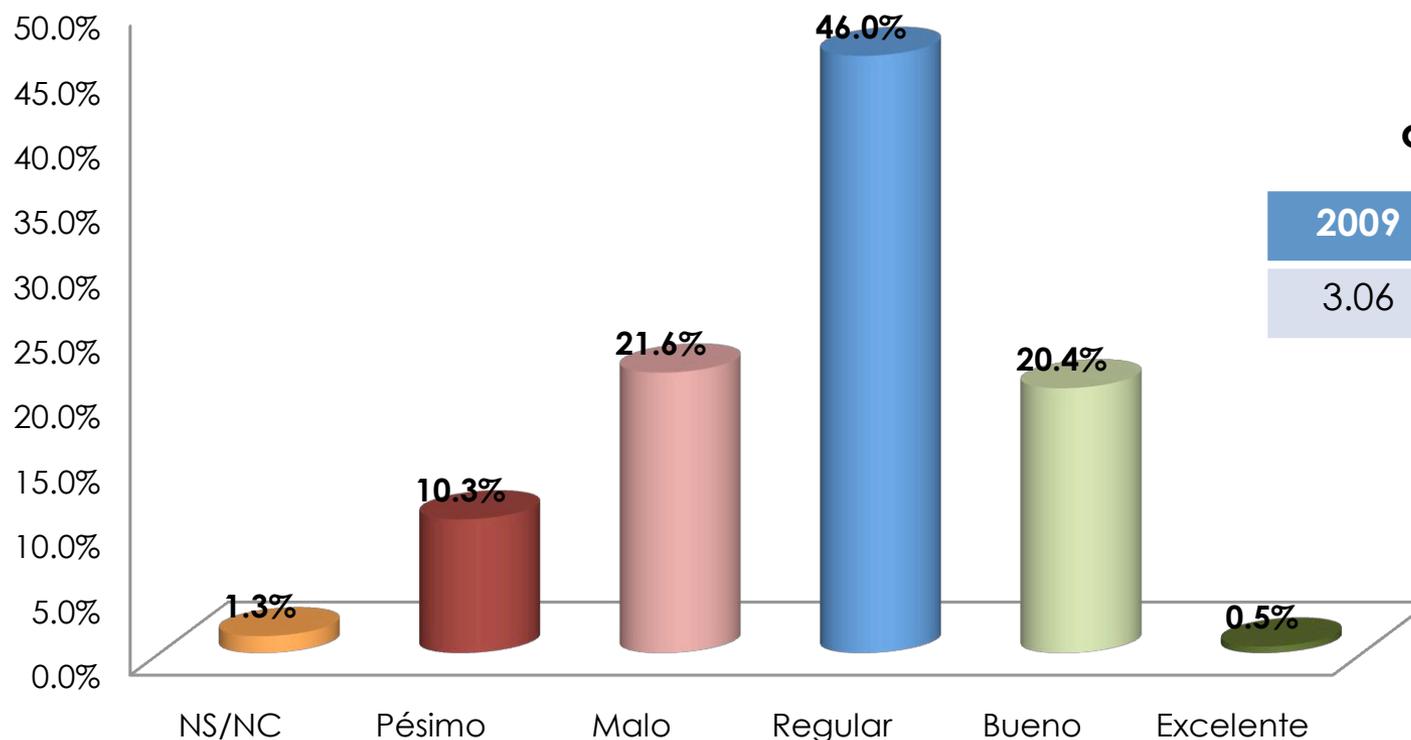


Informe de Resultados



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

A nivel general, ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Jalisco?



Histórico de calificaciones

2009	2010	2011
3.06	3.56	2.76

Base: 100% de los entrevistados.



¿Cómo evalúa el servicio recibido en la Secretaría de Seguridad Pública en los siguientes aspectos?

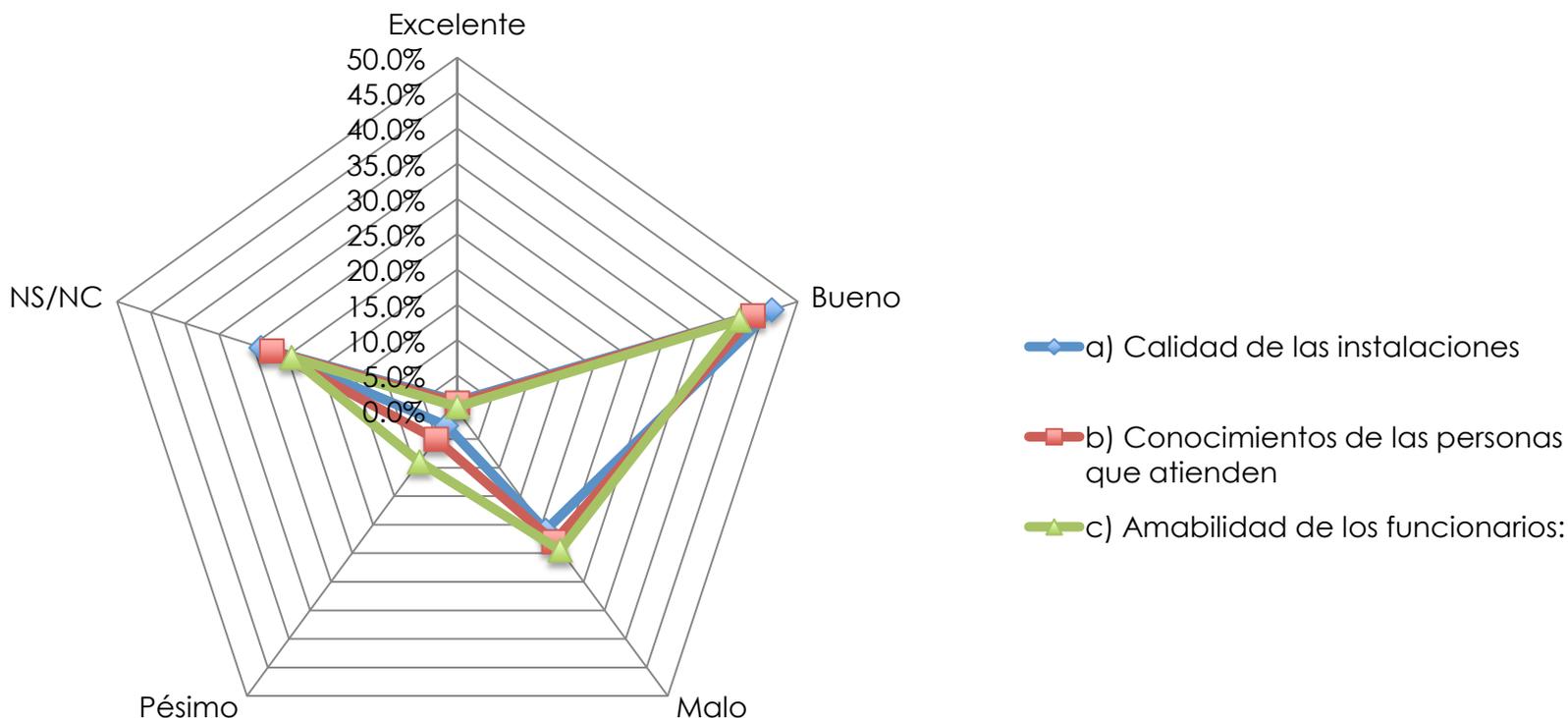
	a) Calidad de los servicios/programas:			b) Conocimiento de las personas que atienden	c) Amabilidad y trato del personal:		
	2009	2010	2011	2011	2009	2010	2011
Excelente	0.5%	15.0%	1.3%	1.1%	1.5%	17.0%	0.5%
Bueno	63.5%	72.5%	46.2%	43.4%	73.0%	67.5%	41.4%
Malo	32.0%	11.5%	21.0%	23.3%	17.0%	14.5%	24.4%
Pésimo	3.5%	1.0%	2.6%	5.0%	8.5%	1.0%	9.0%
NC/NS	0.5%	0.0%	28.8%	27.2%	-	-	24.3%
Total	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 Secretaría de Seguridad Pública en los siguientes aspectos?

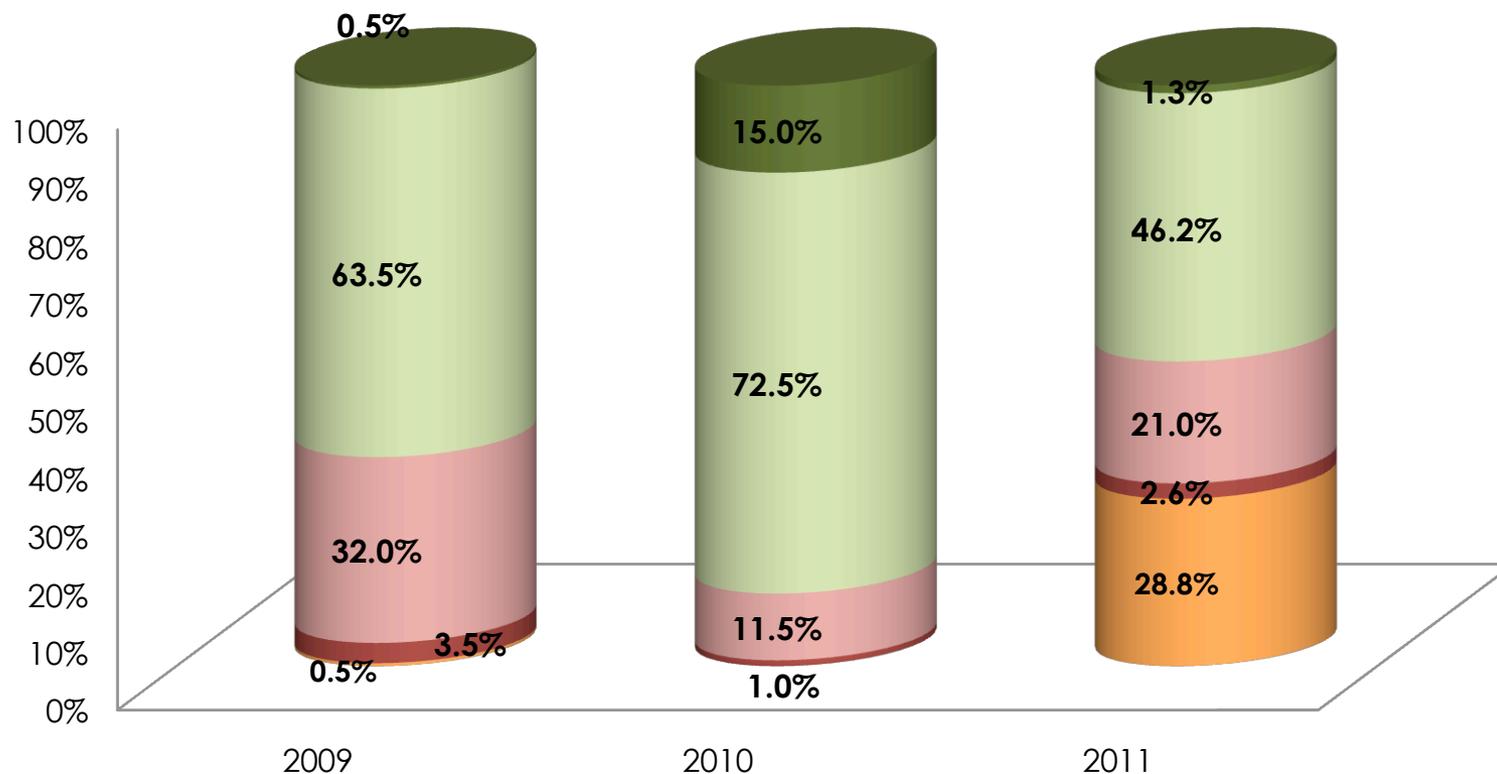


Base: 100% de los entrevistados.



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

a) Calidad de los servicios/programas



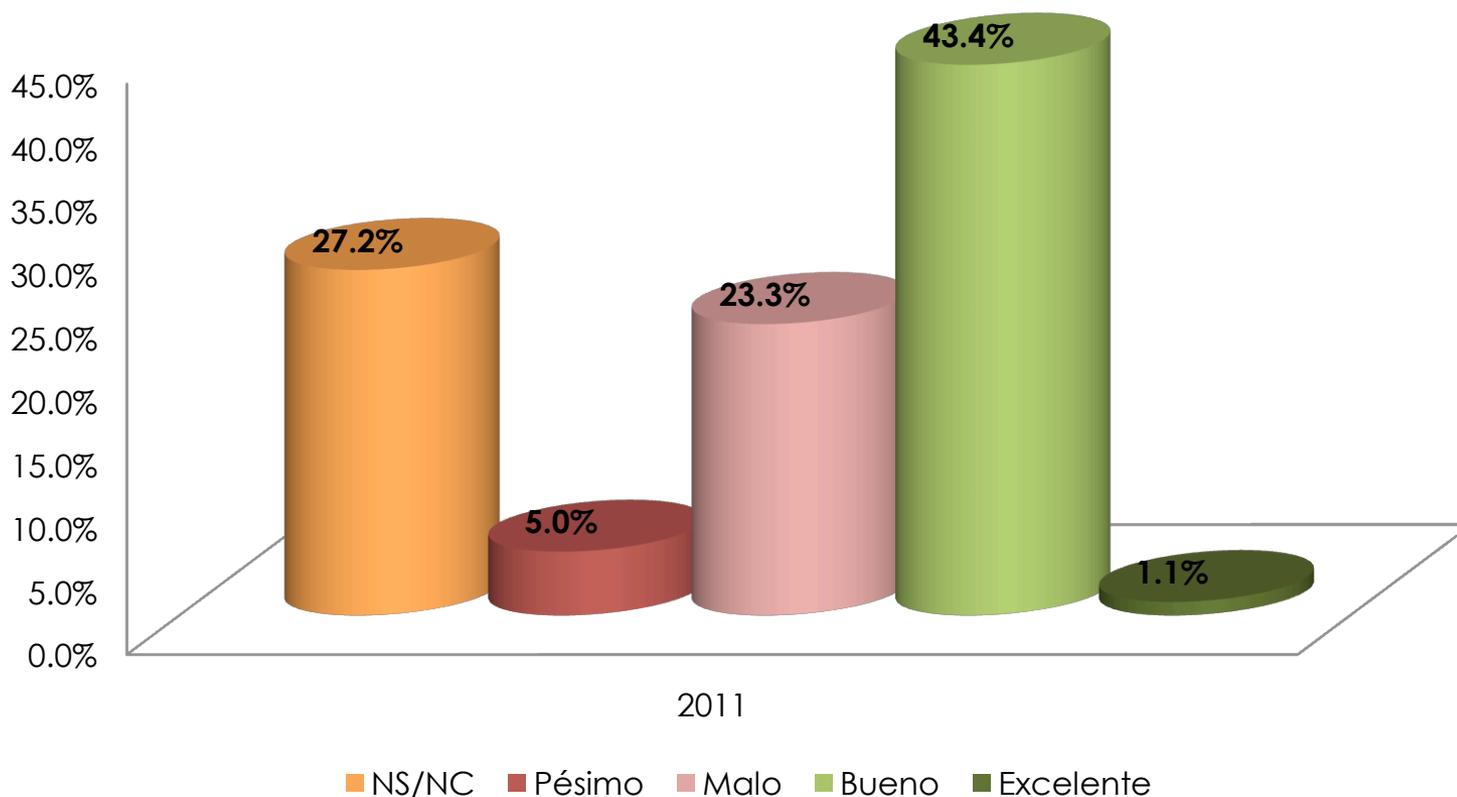
Base: 100% de los entrevistados.

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



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

b) Conocimiento de las personas que atienden

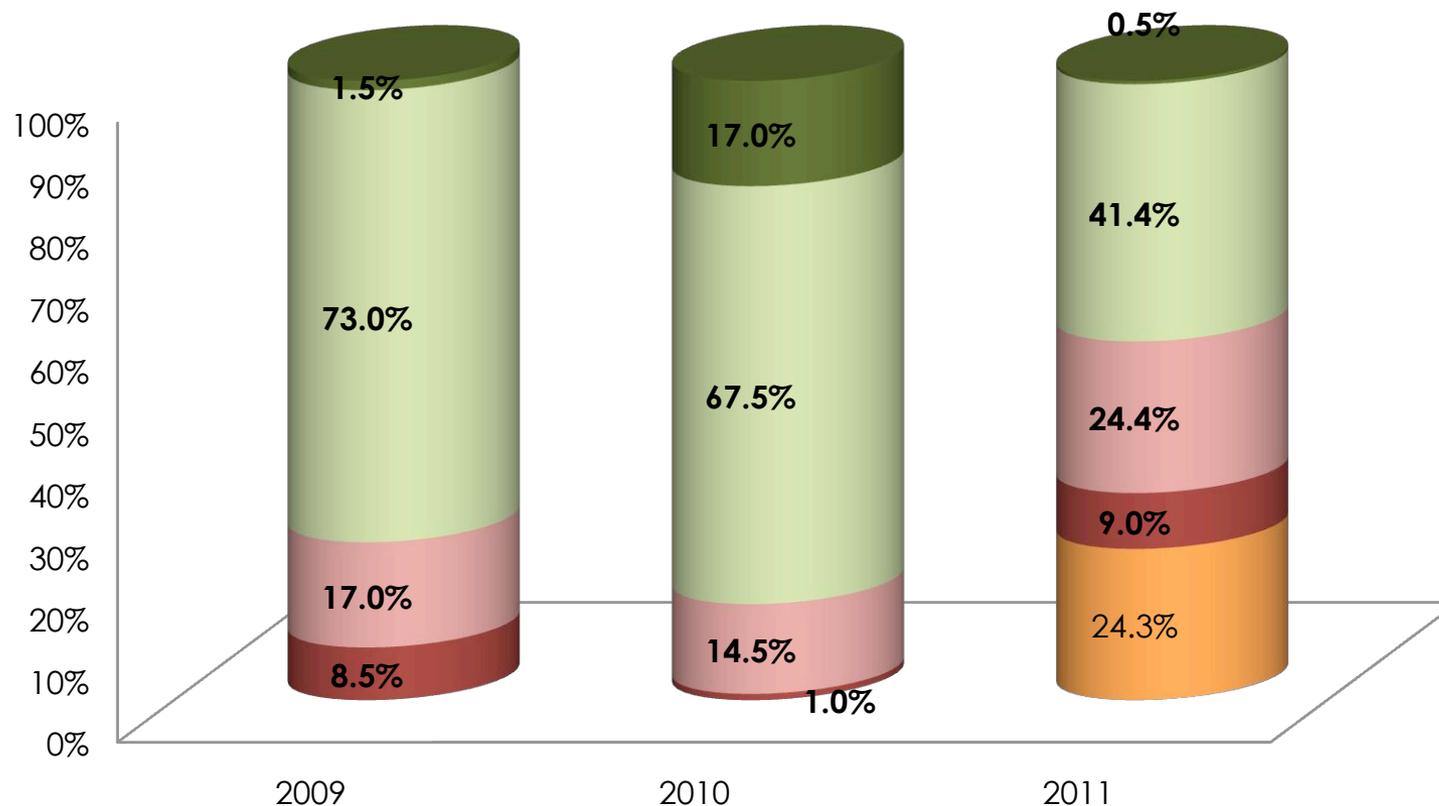


Base: 100% de los entrevistados



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

c) Amabilidad de los funcionarios



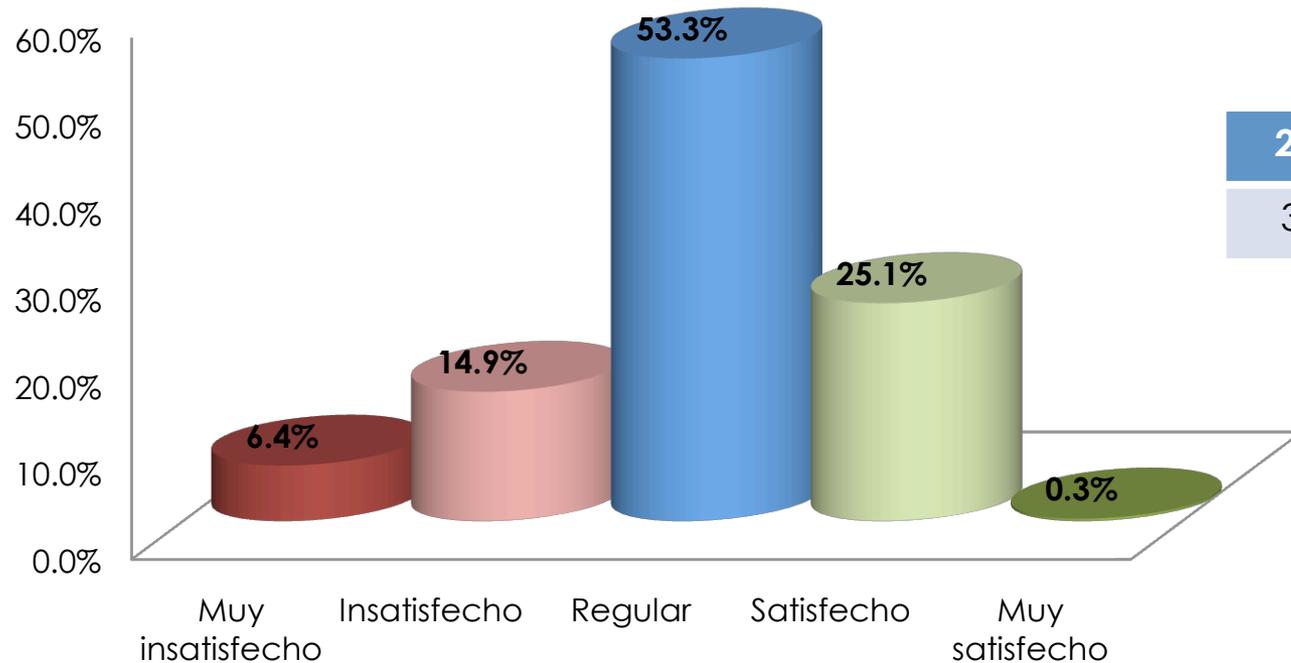
Base: 100% de los entrevistados.

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



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

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



Histórico de calificaciones

2009	2010	2011
3.09	3.58	2.98

Base: 100% de los entrevistados.

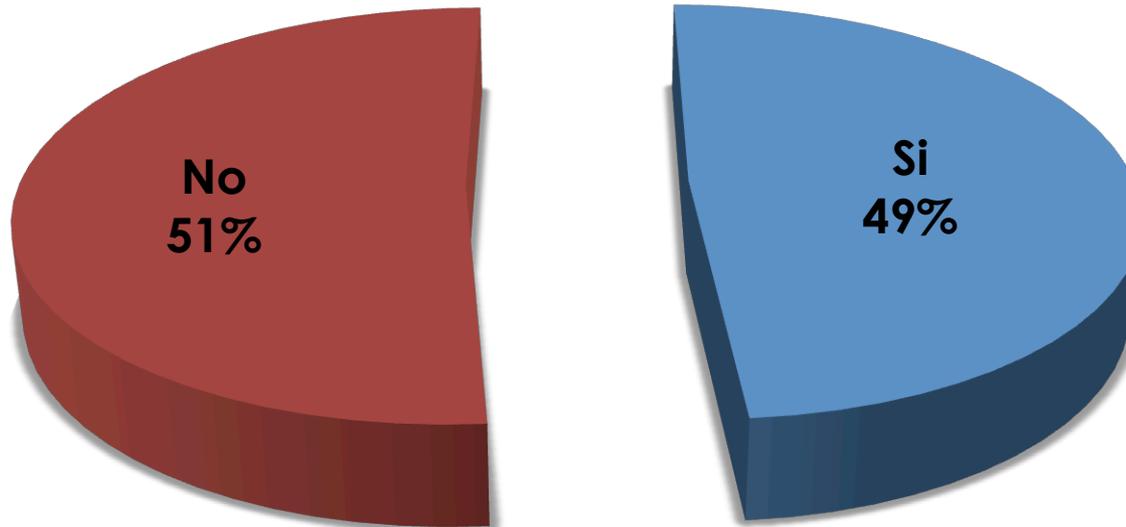


Evaluación de la dependencia

- ✓ Evaluación General
- ✓ Evaluación de la Policía Estatal

4.2.1 Evaluación General

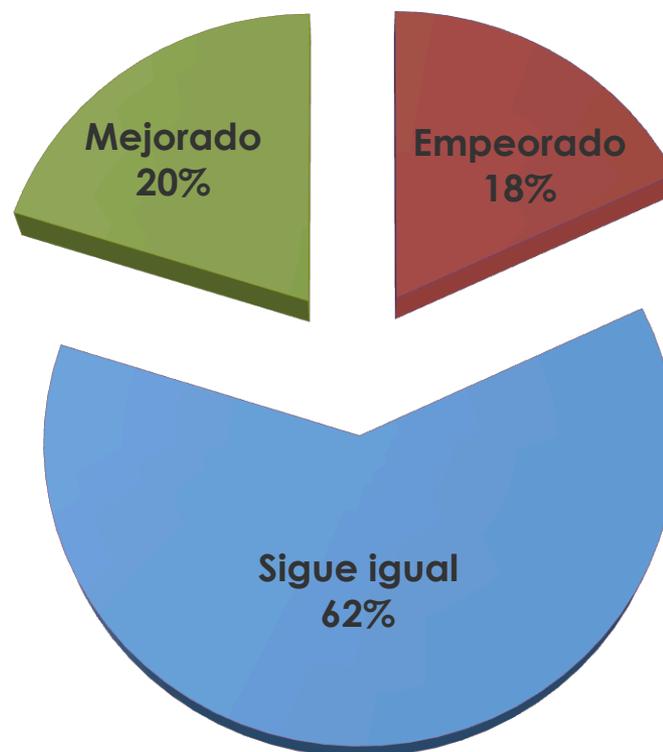
¿Usted ha utilizado con anterioridad algún servicio de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Jalisco?



Base: 100% de los entrevistados.



¿Considera que la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Jalisco ha...?

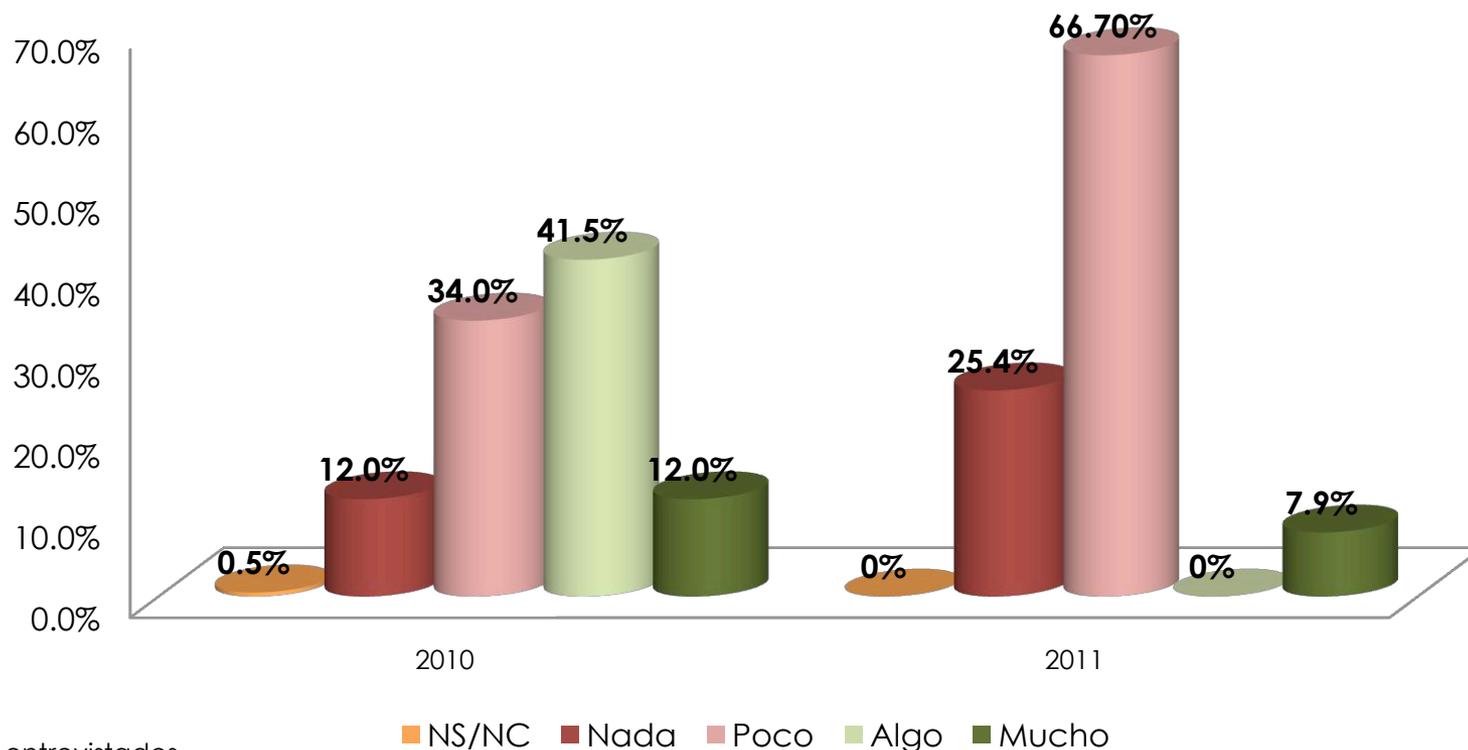


Base: 49 % de los entrevistados.



4.2.2 Evaluación de la Policía Estatal

Evaluación de servicio Existen tres tipos fundamentales de POLICÍAS: La FEDERAL, la ESTATAL y la MUNICIPAL. En este caso le preguntaré sobre la Policía Estatal. ¿Qué tanto confía usted en la Policía Estatal del Estado de Jalisco?

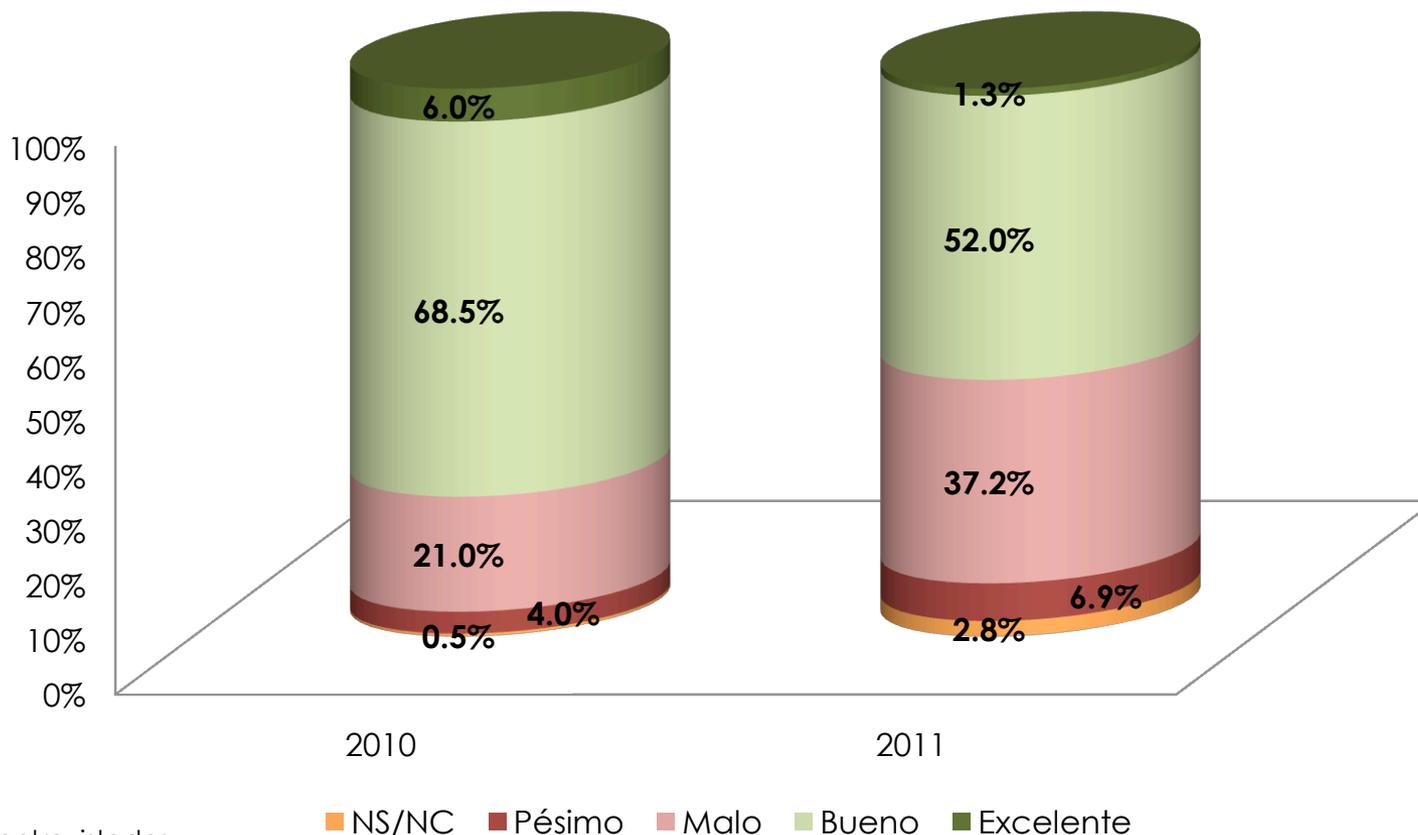


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.2 Evaluación de la Policía Estatal

¿Cómo evalúa usted en términos generales a la POLICÍA ESTATAL del Estado de Jalisco?



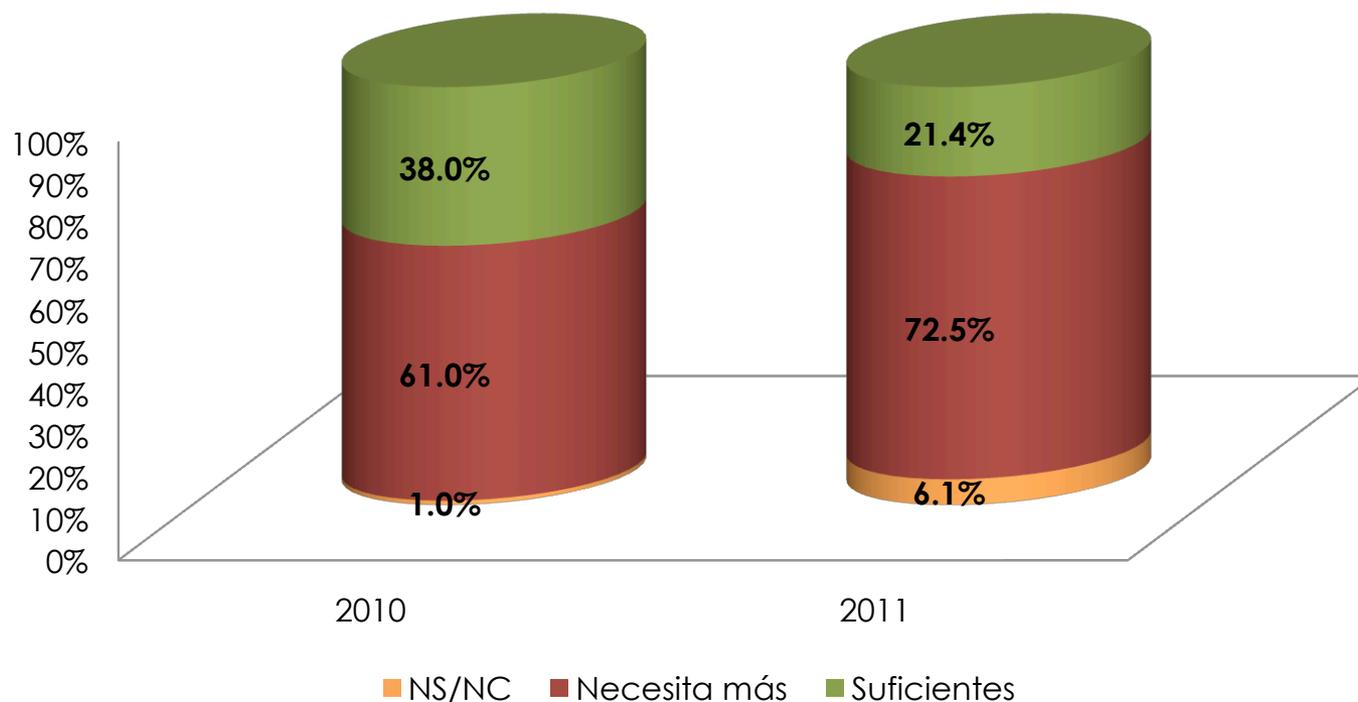
Base: 100% de los entrevistados.

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



4.2.2 Evaluación de la Policía Estatal

¿Cree usted que con la cantidad actual de policías estatales que hay son suficientes para el combate de la inseguridad?

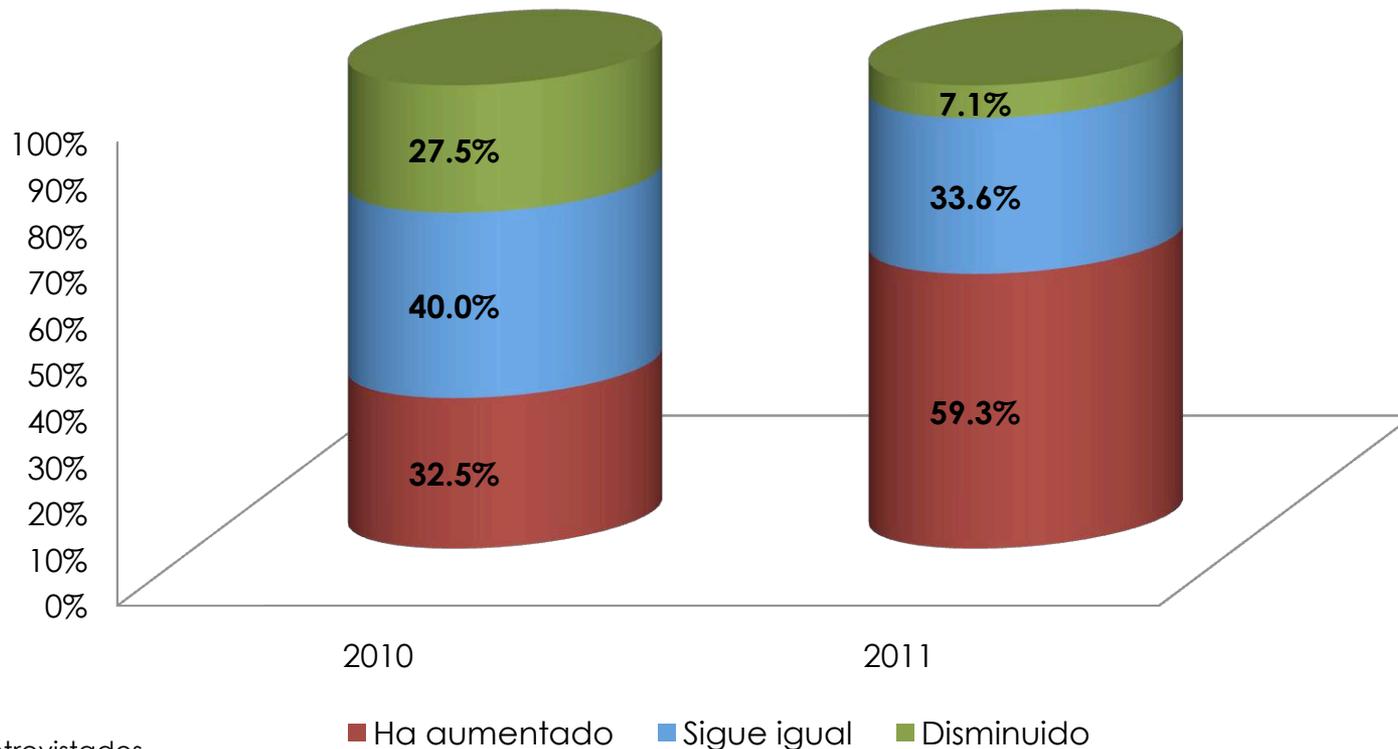


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.2 Evaluación de la Policía Estatal

Comparado con el año pasado, La delincuencia en el Estado ha:

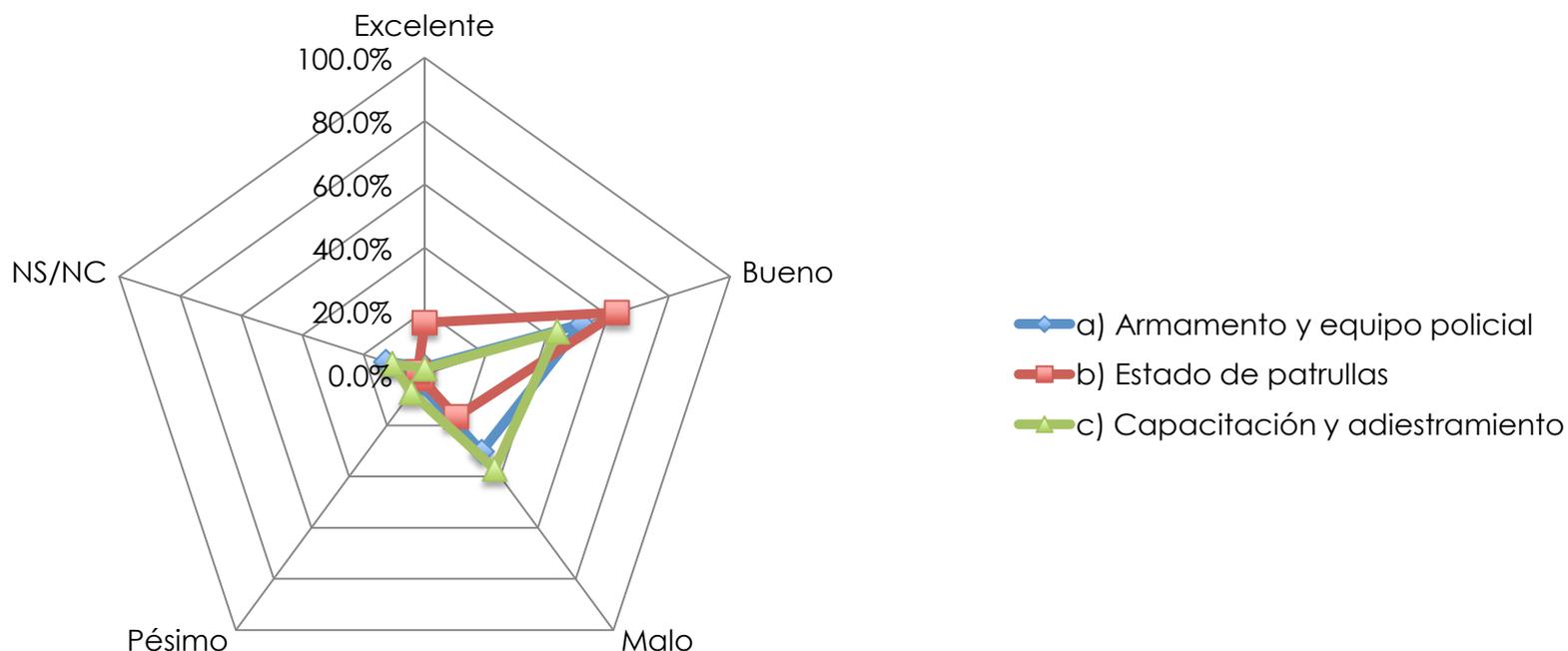


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.2 Evaluación de la Policía Estatal

Con respecto a la Policía Estatal evalúe los siguientes aspectos:

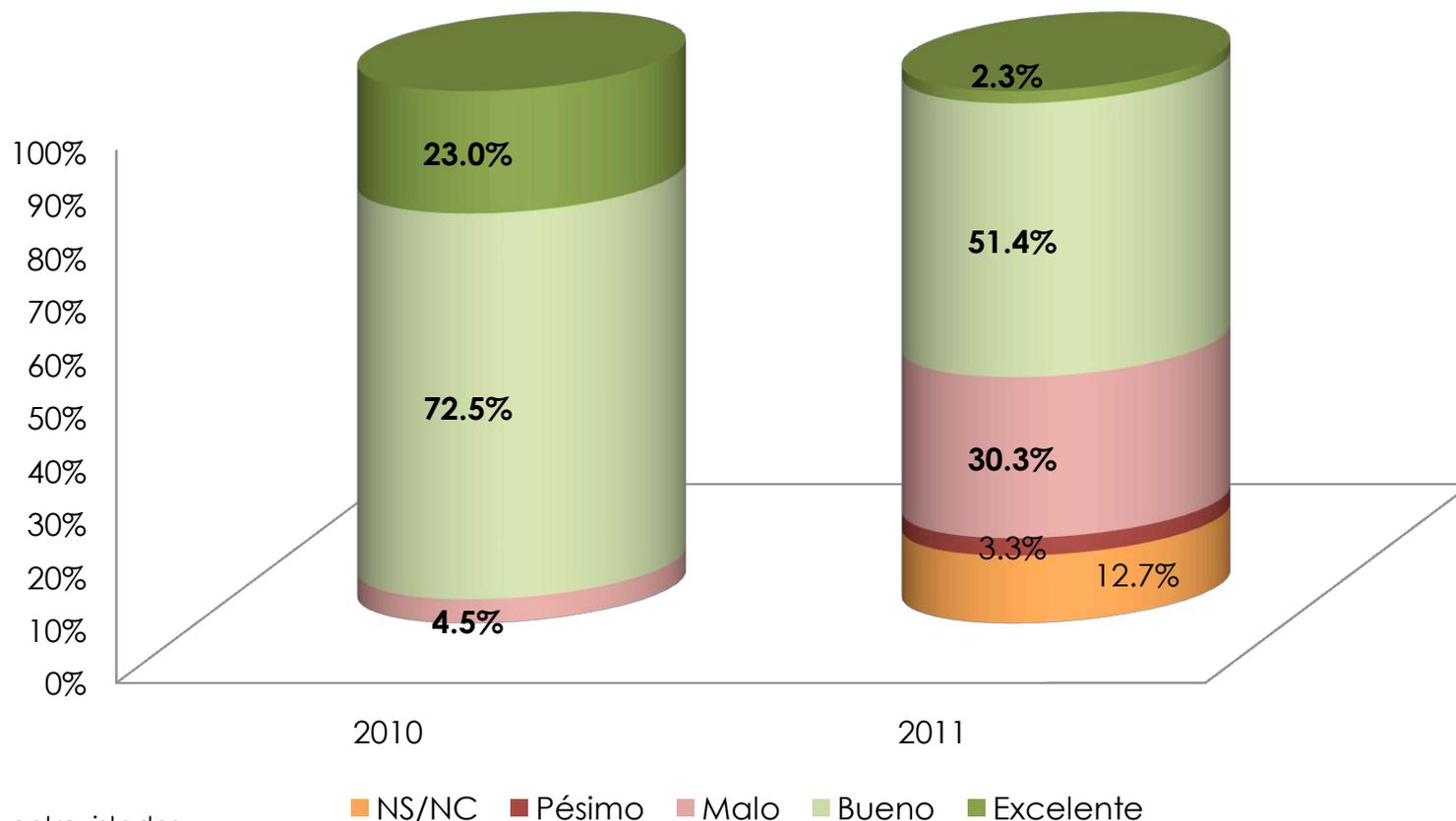


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.2 Evaluación de la Policía Estatal

a) Armamento y equipo policial

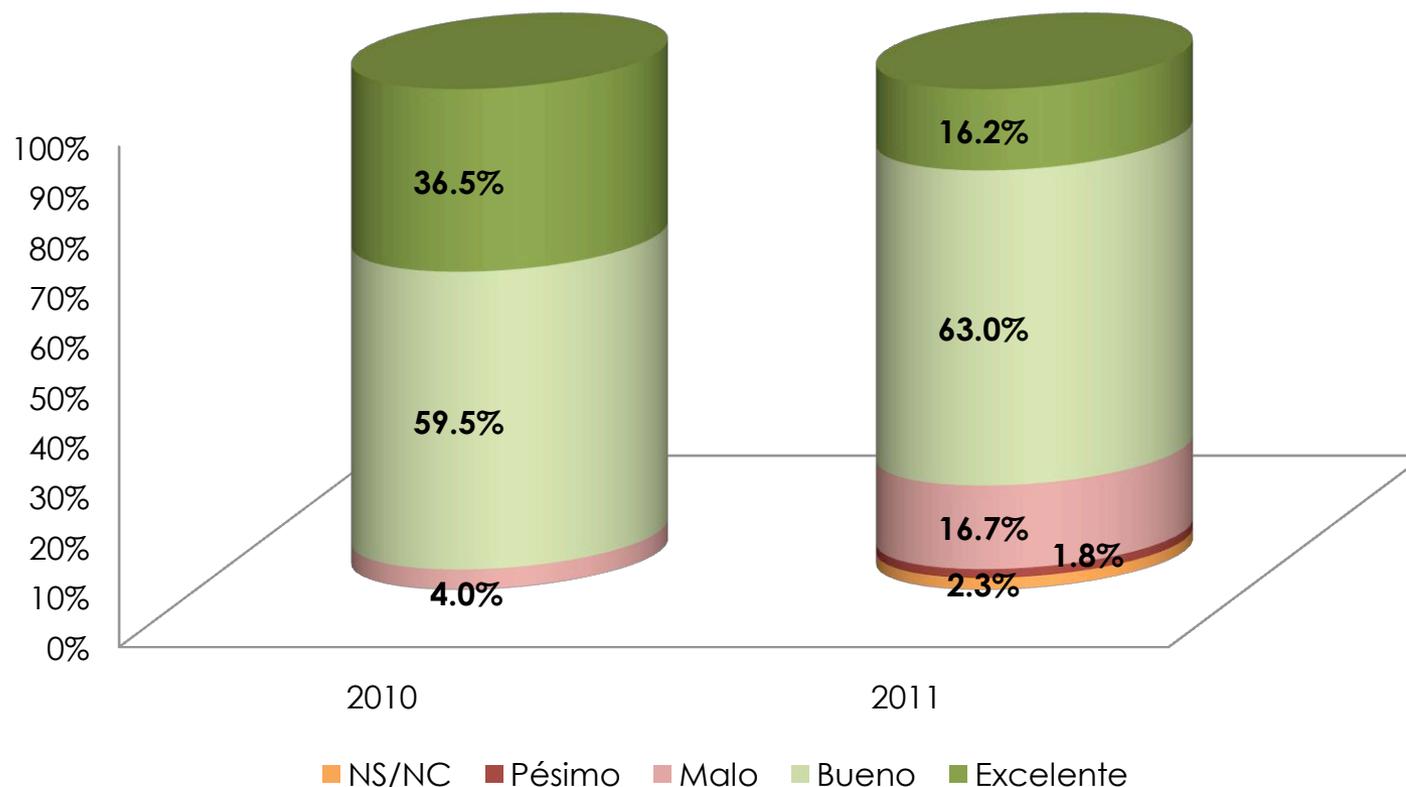


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.2 Evaluación de la Policía Estatal

b) Estado de patrullas

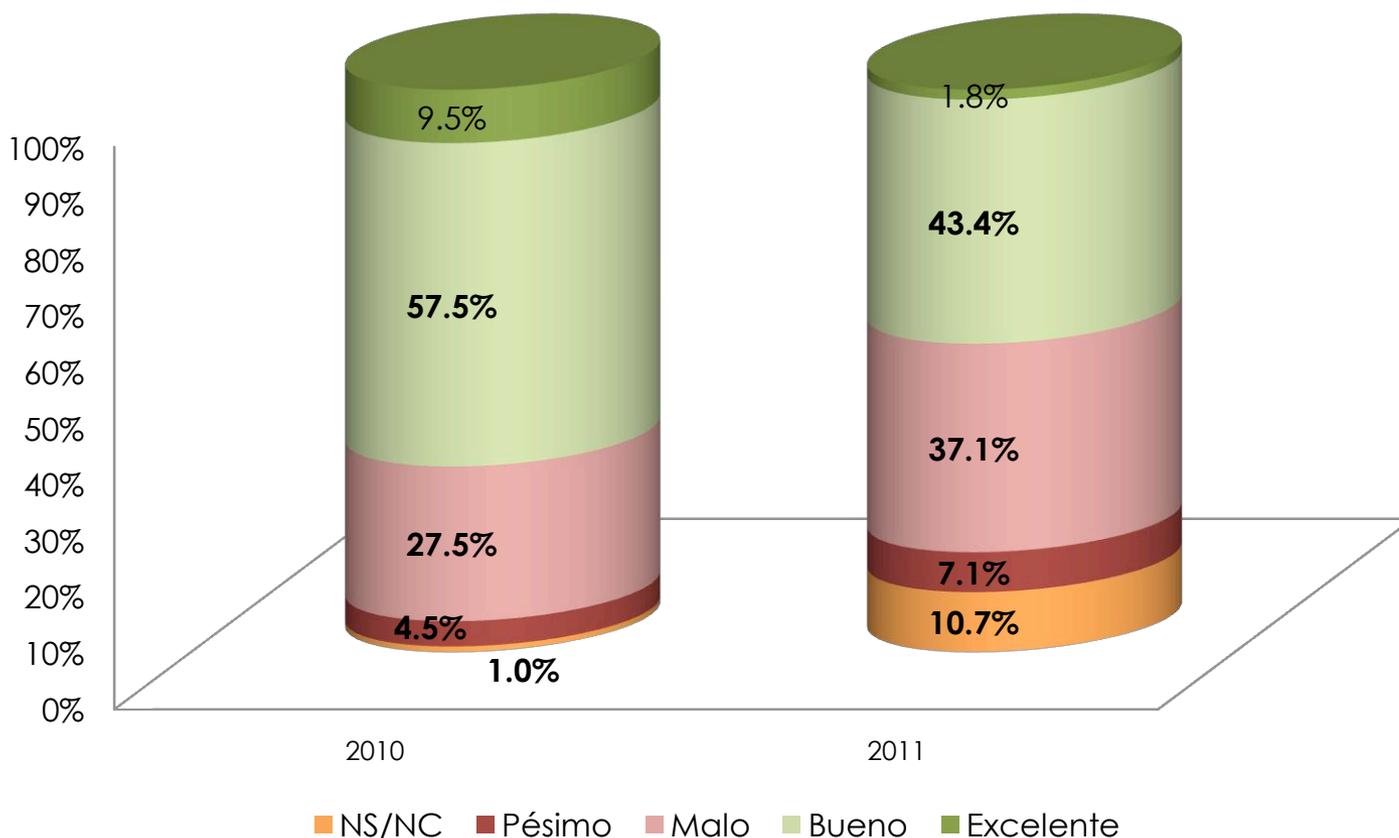


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.2 Evaluación de la Policía Estatal

c) Capacitación y adiestramiento

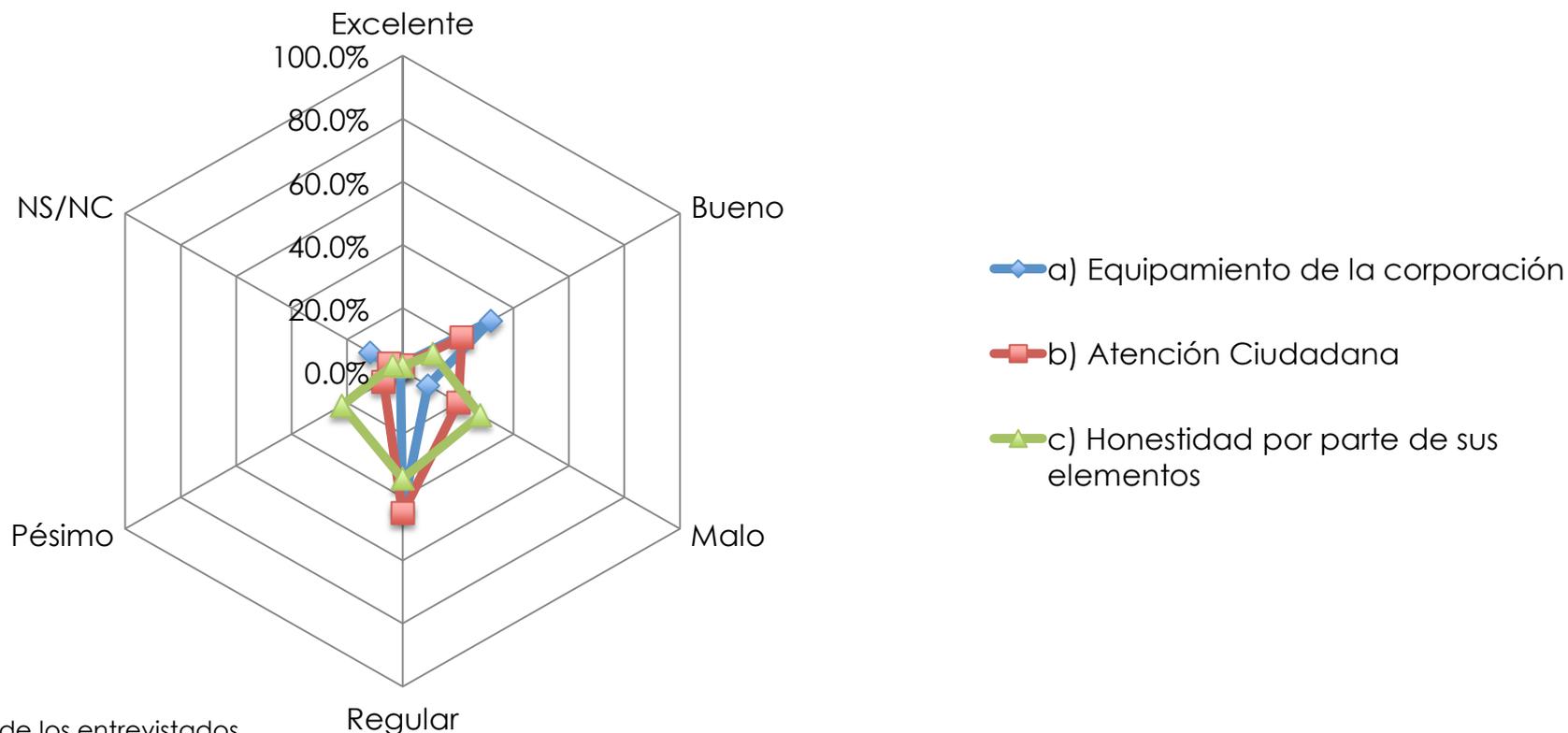


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.2 Evaluación de la Policía Estatal

En escala de 1 a 5 donde 1 es la calificación más baja (pésimo) y 5 la más alta (Excelente) ¿Cómo califica usted a la Policía del Estado en cuanto a...?

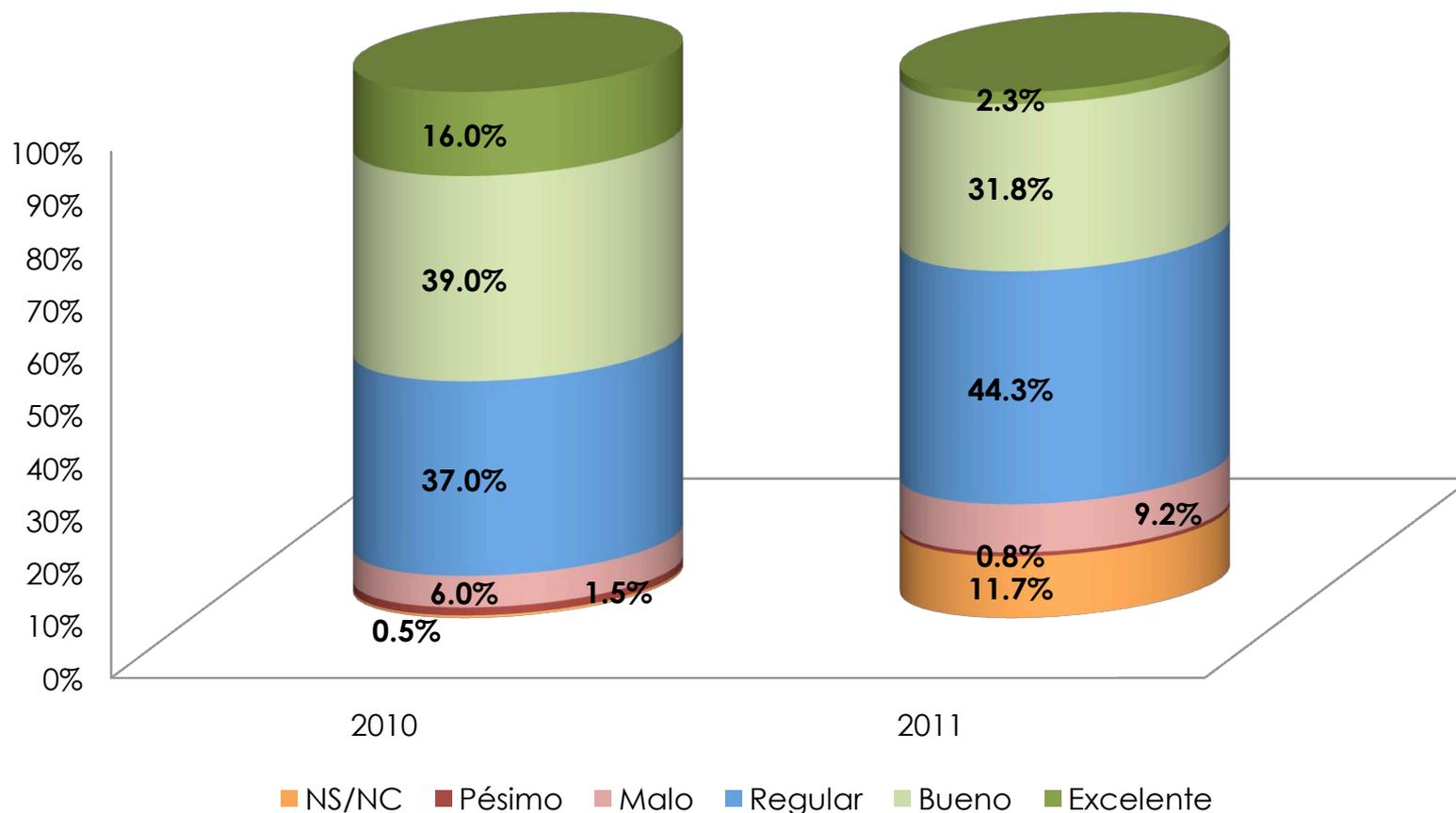


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.2 Evaluación de la Policía Estatal

a) Equipamiento de la corporación

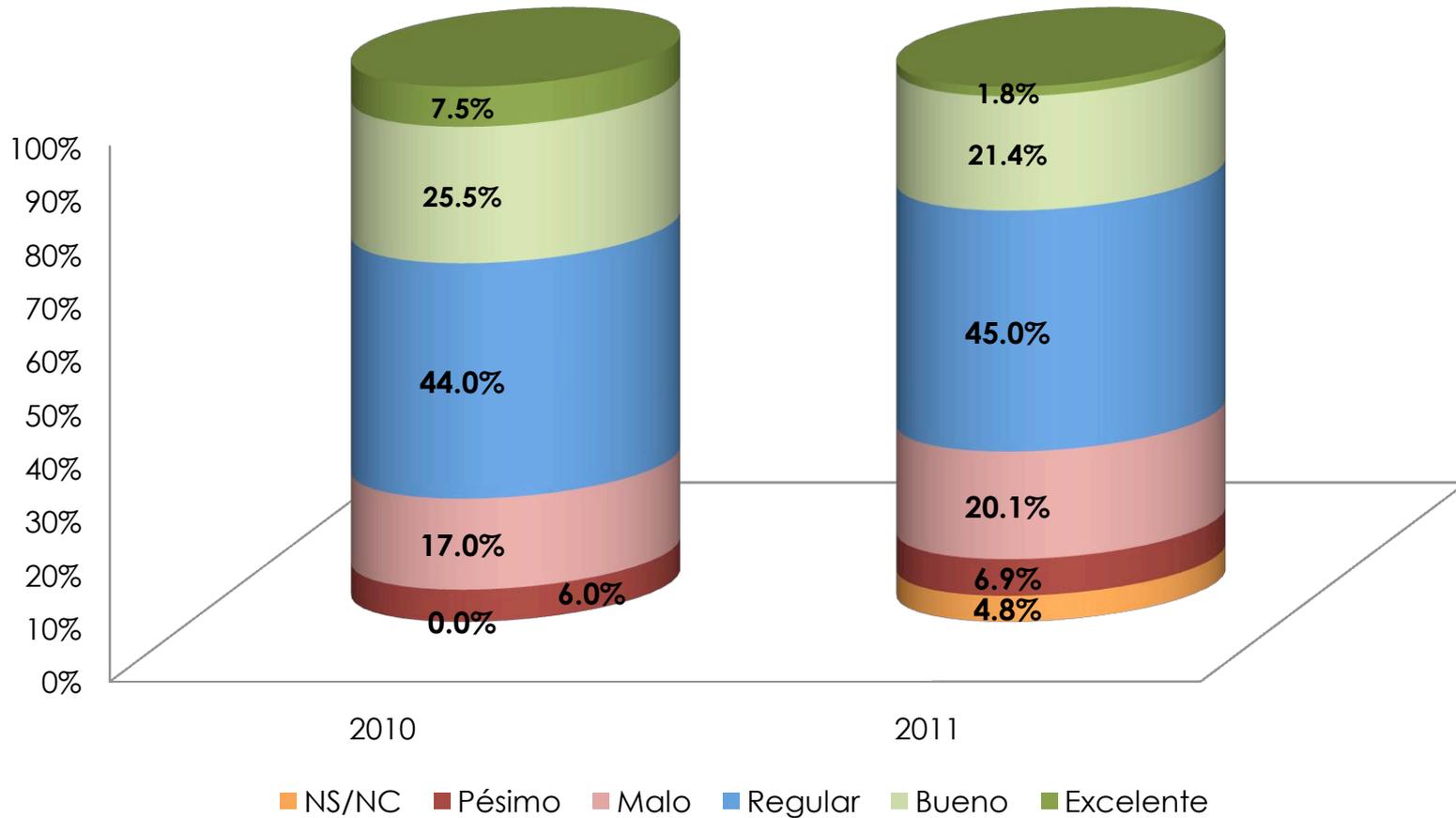


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.2 Evaluación de la Policía Estatal

b) Atención ciudadana

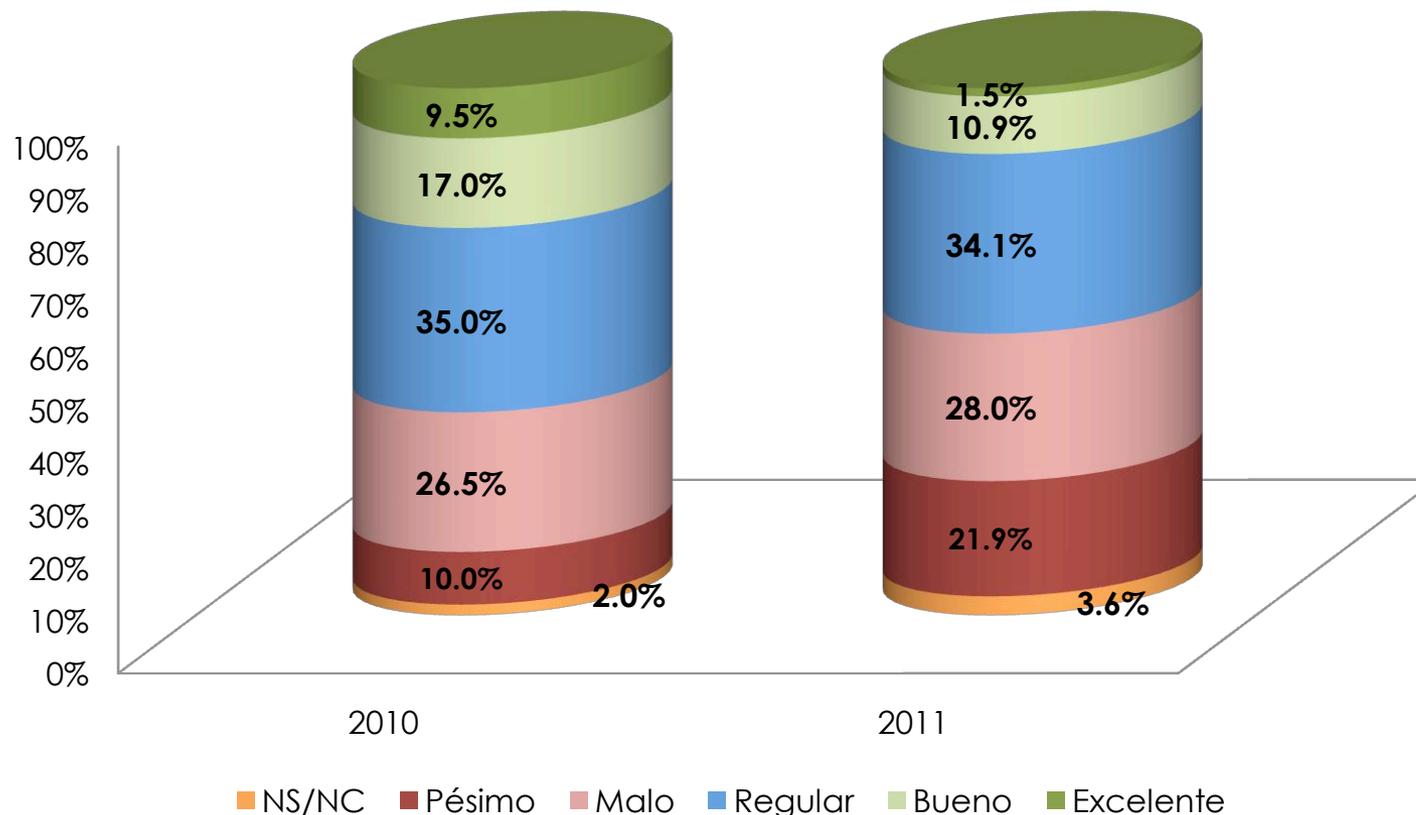


Base: 100% de los entrevistados.



4.2.2 Evaluación de la Policía Estatal

c) Honestidad por parte de sus elementos



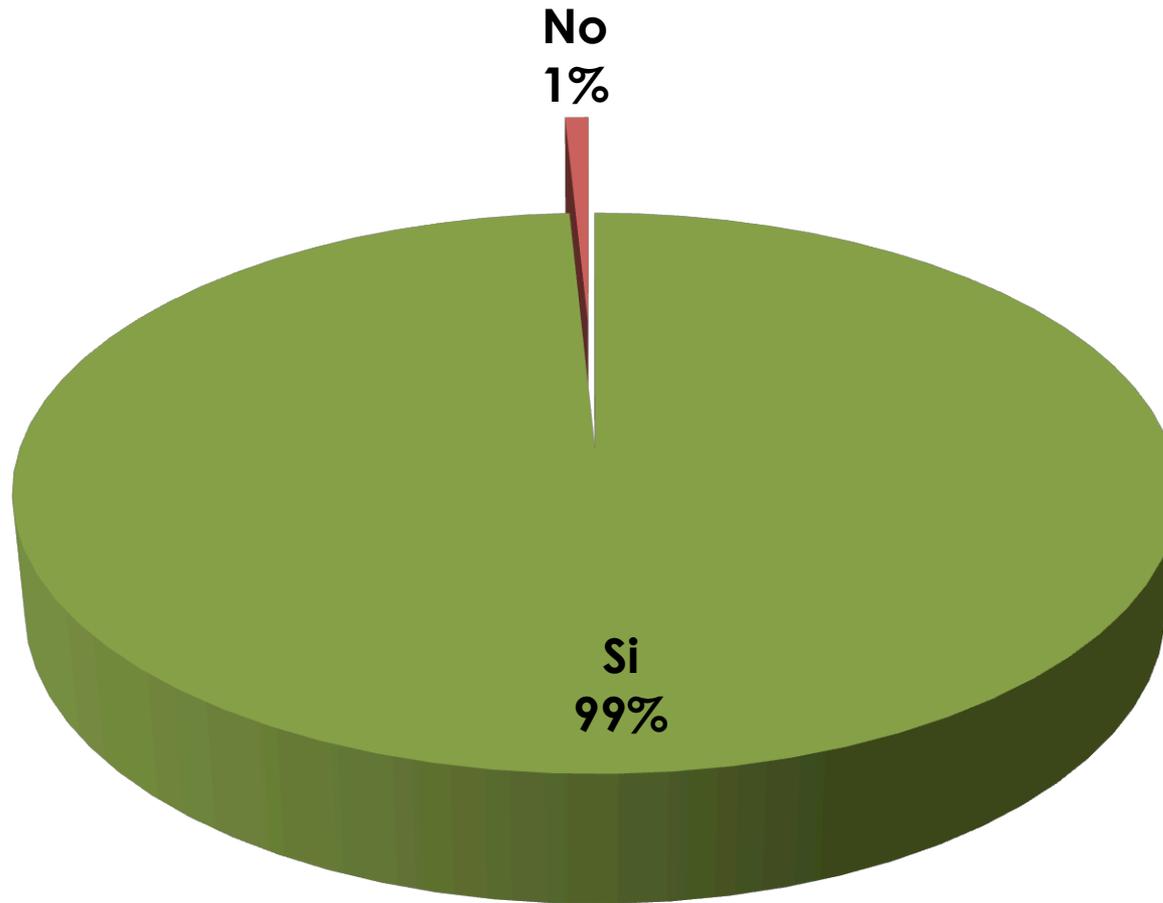
Base: 100% de los entrevistados.



Datos generales y sociodemográficos



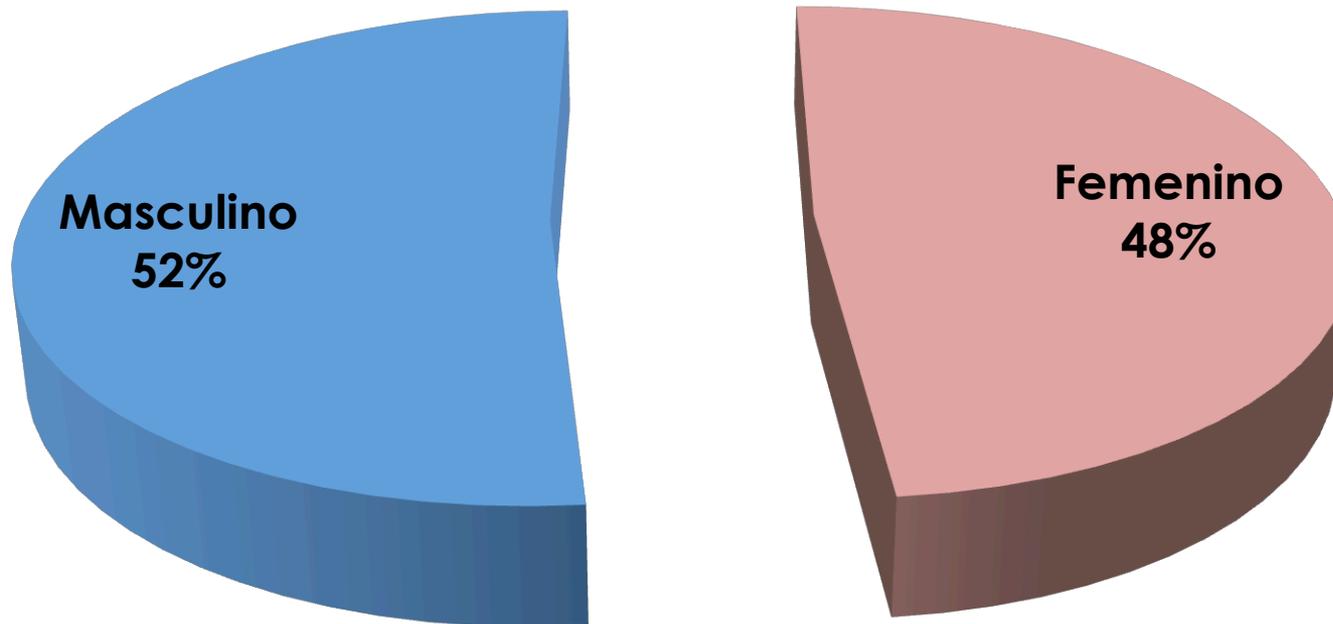
¿Usted vive en el estado de Jalisco?



Base: 100% de los entrevistados.



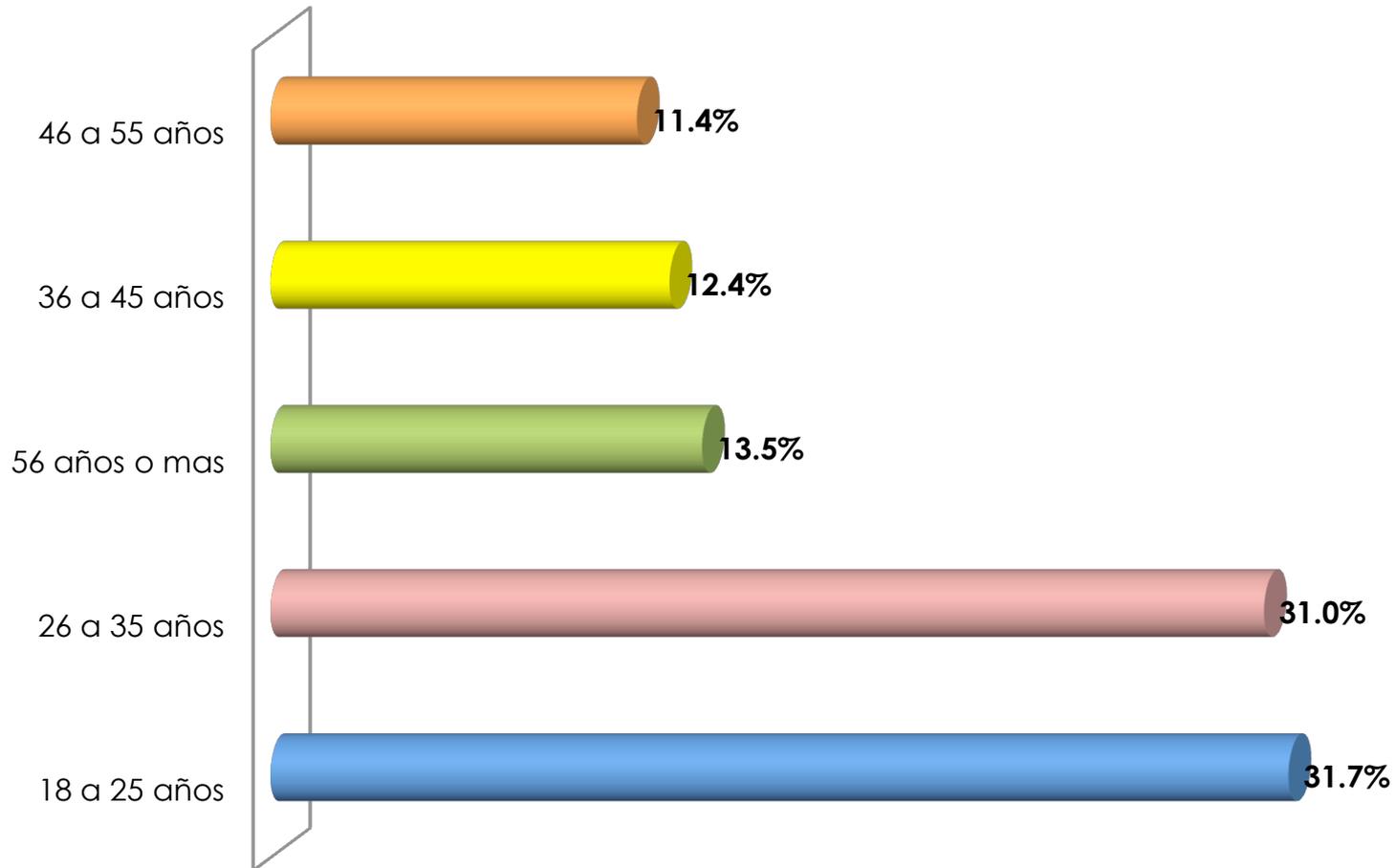
Género



Base: 100% de los entrevistados.



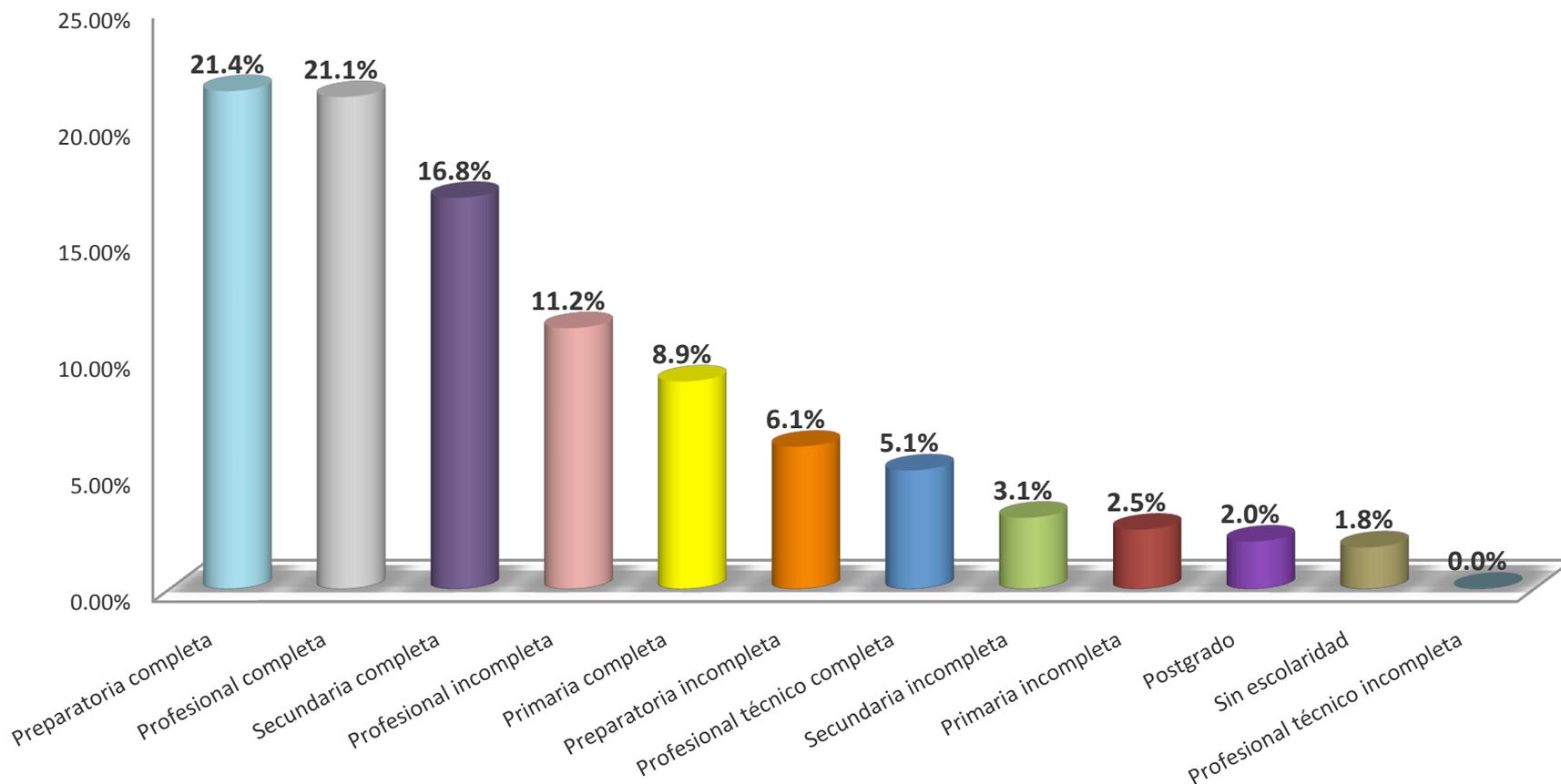
Edades



Base: 100% de los entrevistados.



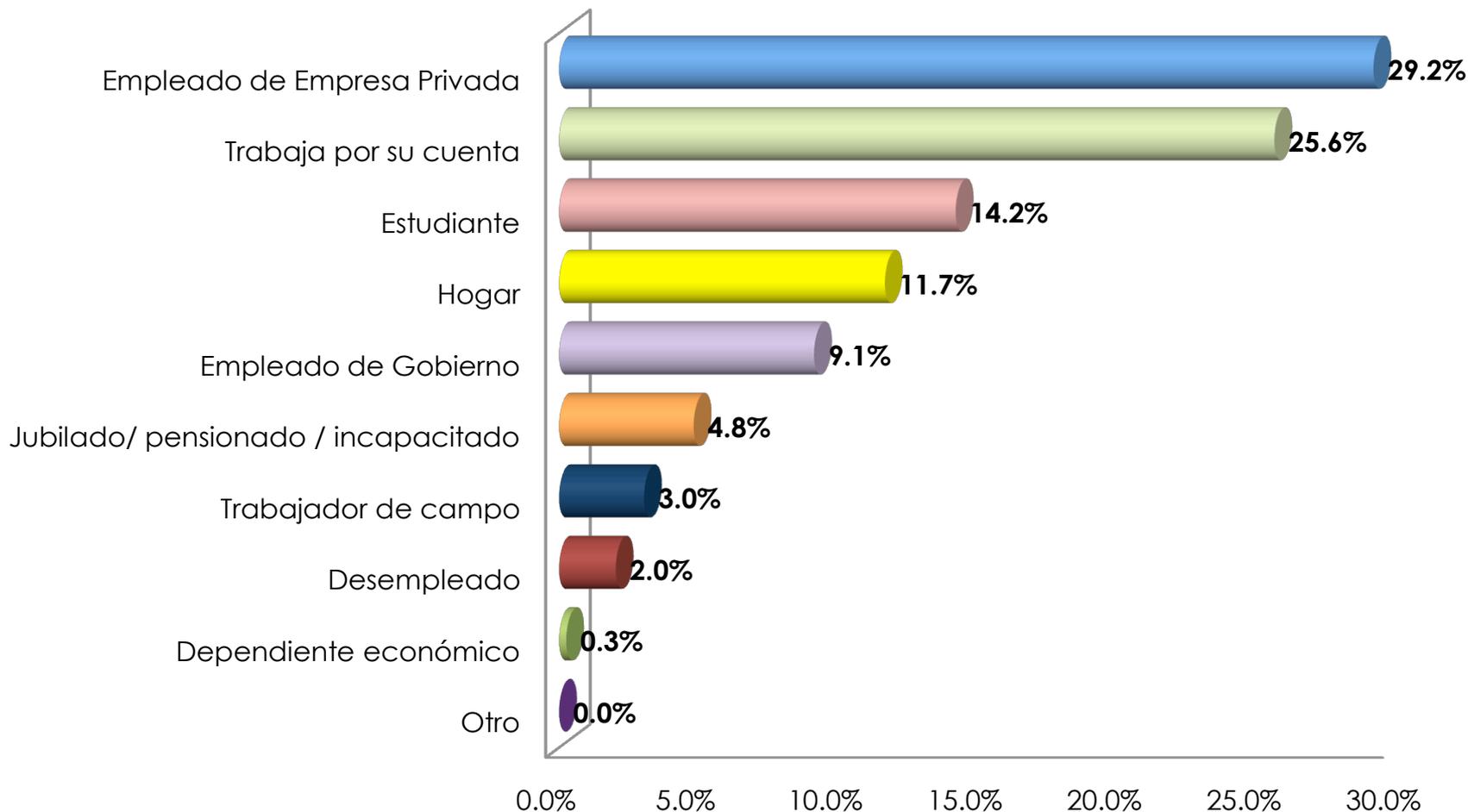
Escolaridad



Base: 100% de los entrevistados.



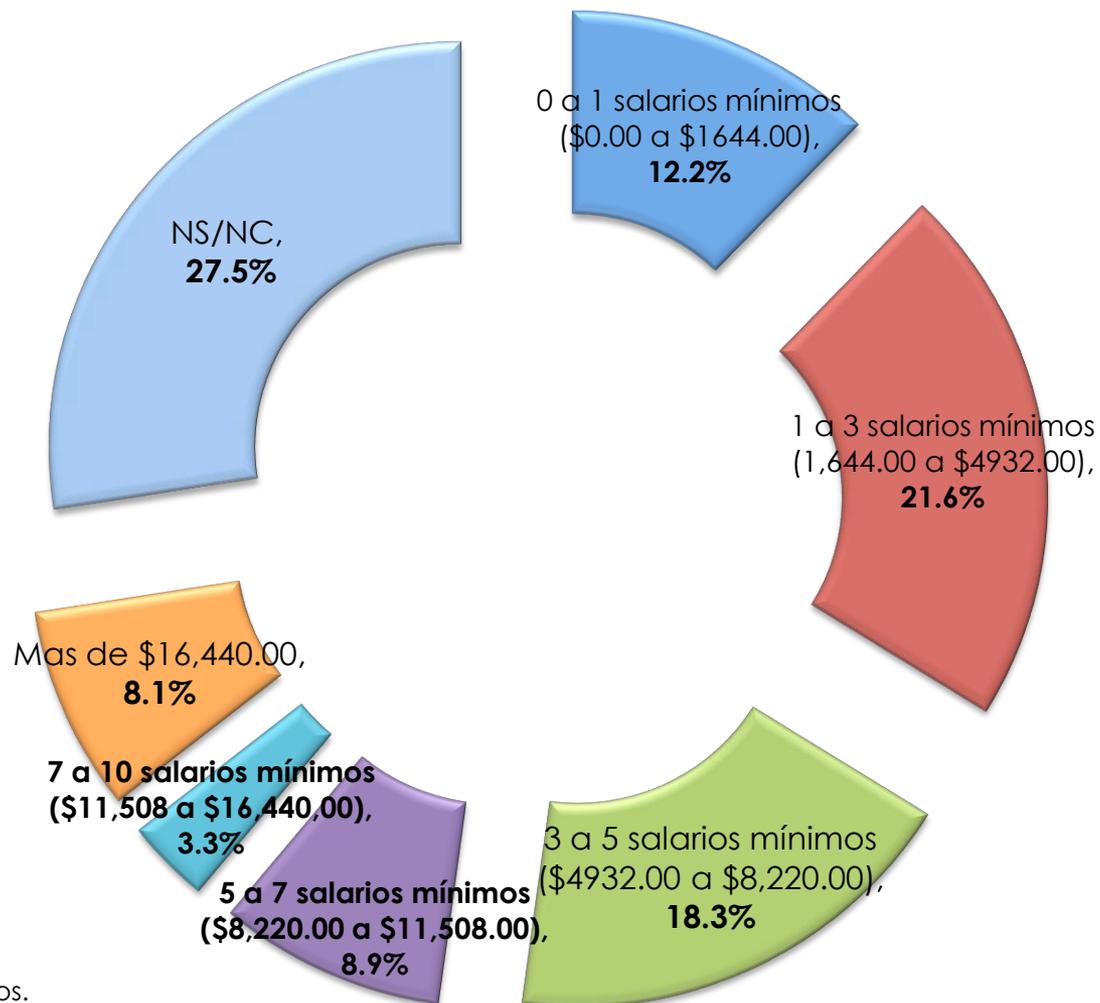
Fuente de ingresos



Base: 100% de los entrevistados.



Ingresos mensuales



Base: 100% de los entrevistados.



Conclusiones



Conclusiones generales de la dependencia

- En cuanto a la calificación global de la Secretaría de Seguridad Pública hay una disminución notable de 3.56 (2010) a 2.76 (2011), donde la calificación bueno, baja aproximadamente 17 puntos.
- De las tres calificaciones (calidad de los servicios, amabilidad y conocimiento de las personas que atienden) la mejor evaluada es la de calidad de los servicios y la que mayor área de oportunidad presenta es la de amabilidad y atención a usuarios.
- El grado de satisfacción global de la Secretaría ha disminuido de 3.58 (2010) a 2.98 (2011).



2009

2010

2011



2009

2010

2011

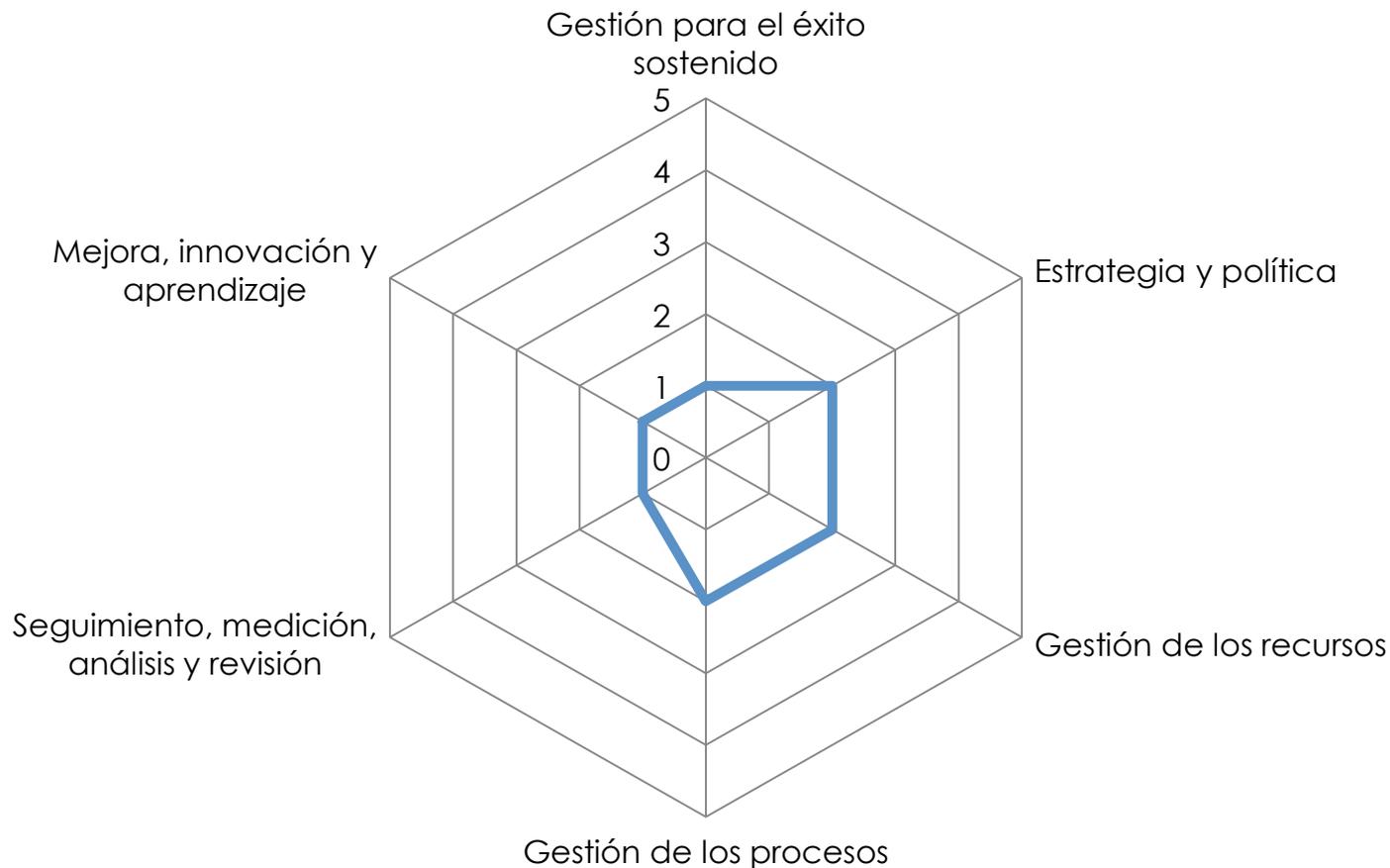
- Se percibe una desconfianza con la Policía Estatal con un porcentaje del 67% de poca confianza y un 25 % de nada. En comparación del 2010 ha aumentado.



- La percepción que se tiene sobre la delincuencia es que ha aumentado un 26% en comparación al año anterior (2011 – 59% y 2010 – 32.5%).
- La calificación que obtuvo la Policía del Estado en equipamiento de la corporación un 44%, atención ciudadana obtuvo un 45% y honestidad por parte de los elementos un 34 %. En comparación al año 2010 ha tenido un aumento negativo.
- En general la Secretaría de Seguridad Pública ha tenido un aumento negativo en comparación del 2010.



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



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



CALIFICACIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA

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

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



ANEXO 1

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

NIVEL DE MADUREZ	NIVEL DE DESEMPEÑO	ORIENTACIÓN
1	formal	Información limitada; sin resultados, resultados pobres o resultados impredecibles.
2	reactiva	Algunos datos disponibles sobre los resultados de mejora.
3	Formal estable	Información completa; 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	Reconocimiento de "mejor en su clase"	Proceso de mejora ampliamente integrado; Resultados demostrados de "mejor en su clase" por medio de estudios comparativos (benchmarking).

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



ANEXO 2 PUNTOS DE AFLUENCIA

DEPENDENCIA	SERVICIO	TAMAÑO DE LAMUESTRA	PUNTOS DE AFLUENCIA
Secretaría de SEGURIDAD PÚBLICA	Servicio General	400	Calles y viviendas de Cd. Guzman, Puerto Vallarta, Gudalajara, Lagos de Moreno y Ocotlán.
	Servicio de Policía Estatad		