



# Satisfacción de usuarios de las Secretarías del Poder Ejecutivo

## Secretaría General de Gobierno

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 Registro Civil
    - 4.2.3 Registro Público de la Propiedad y Comercio
5. Datos generales y sociodemográficos
6. Conclusiones



# Introducción



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

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

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

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



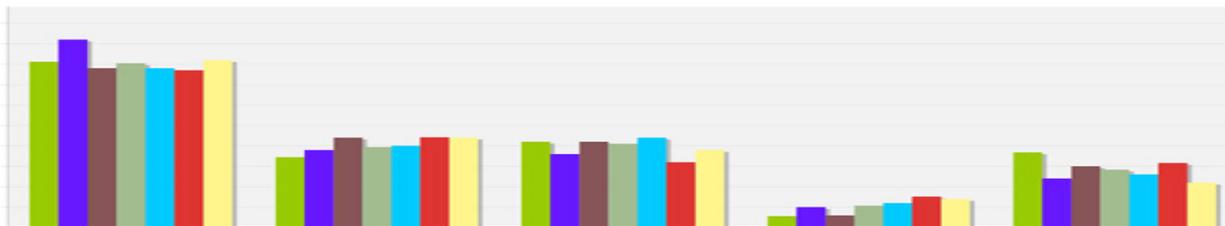
Los datos técnicos del marco muestral del estudio se refieren a la población en general en el estado: hombres y mujeres mayores de 18 años.

El margen de error es de  $\pm 5\%$ . La técnica de muestreo fue estratificada.

La distribución muestral se diseñó de manera aleatoria / sistemática, de tal manera que todos los usuarios de las dependencias evaluadas contaran con la misma posibilidad de ser encuestados.

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

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



# Objetivos



- Conocer el nivel de satisfacción que presentan los usuarios de los servicios seleccionados para las diferentes secretarías dentro del alcance del estudio.
- Establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción
- Evaluar aspectos de las dependencias tales como:
  - ★ Satisfacción sobre el servicio recibido
  - ★ Utilidad sobre el servicio recibido
  - ★ Complejidad de trámites sobre el servicio recibido
  - ★ Eficiencia sobre el servicio recibido
  - ★ Demanda sobre el servicio recibido
- Conocer el servicio mejor evaluado en términos de satisfacción
- Analizar y definir fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que en materia de servicios y función pública tiene el Estado de Jalisco.



# Metodología



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

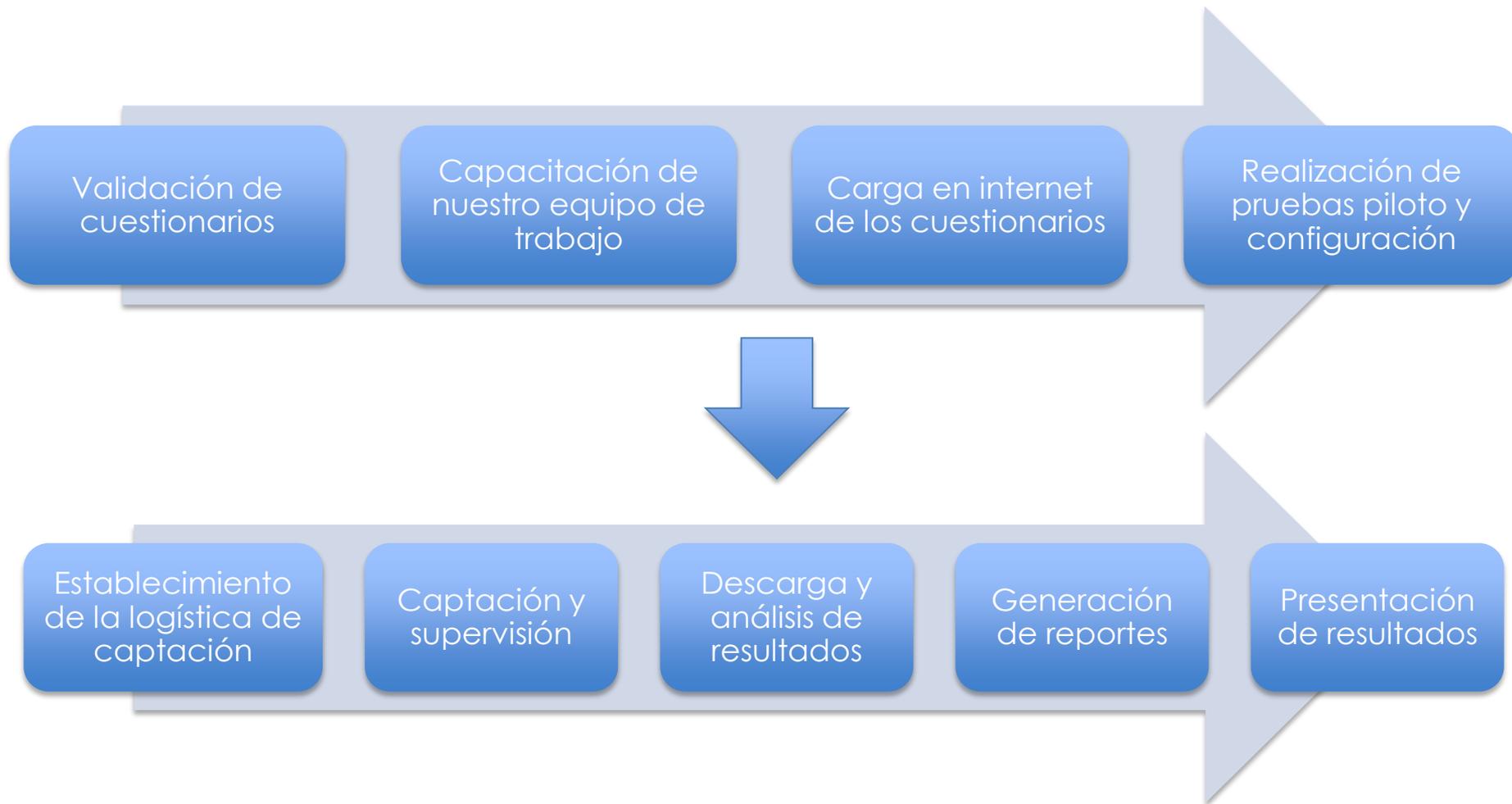


## Procedimientos de estimación

- 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

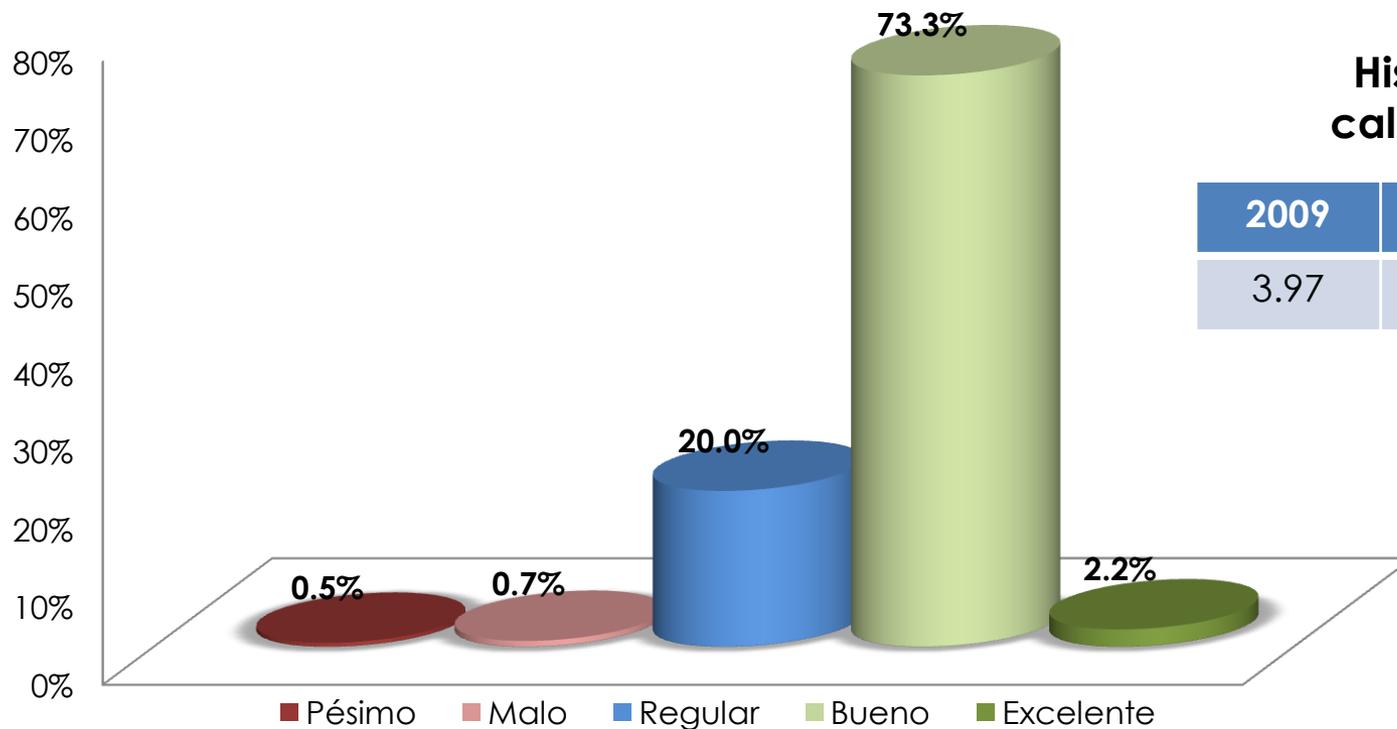


# Informe de Resultados



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

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



#### Histórico de calificaciones

2009	2010	2011
3.97	3.03	3.66

Base: 100% de los entrevistados.



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

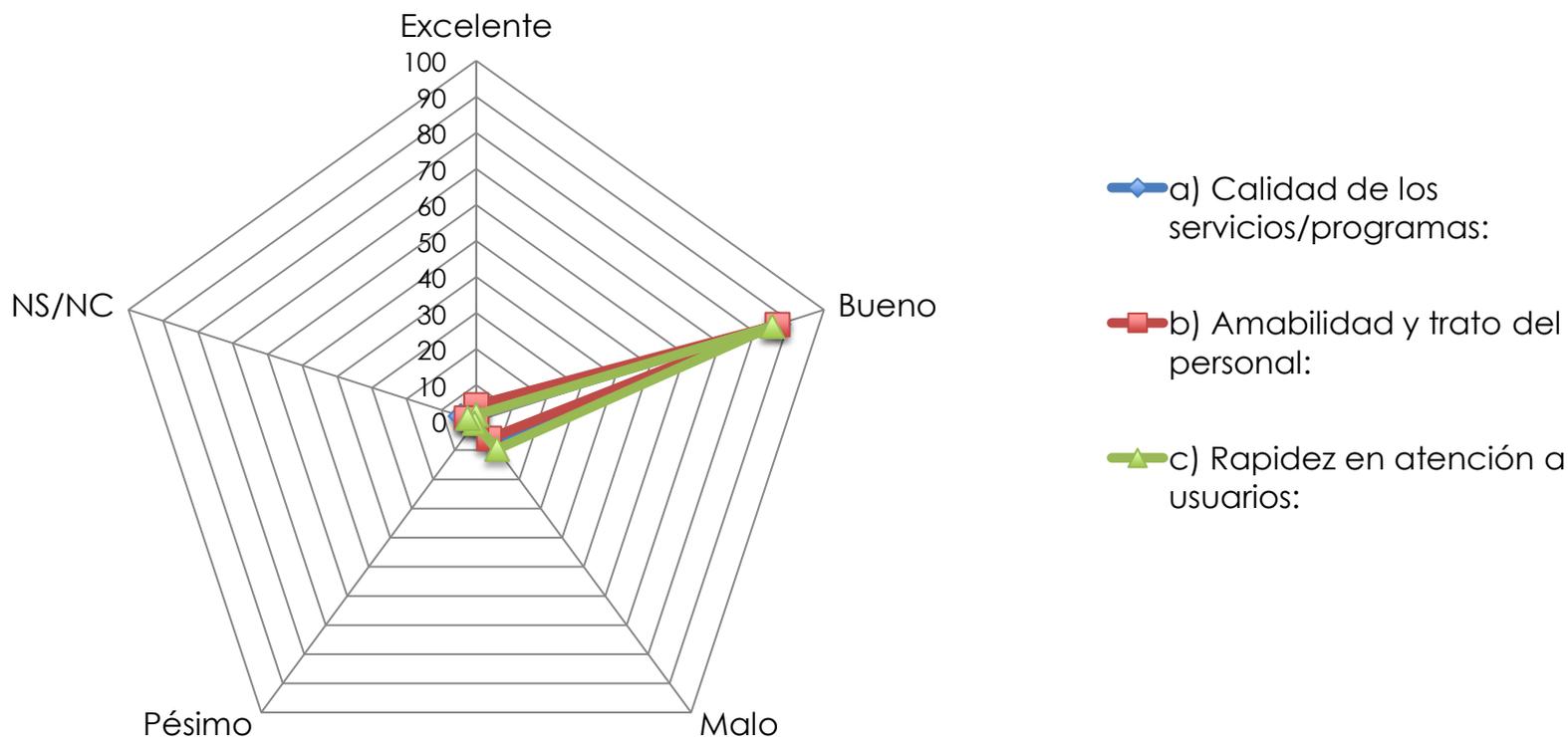
	a) Calidad de los servicios/programas:			b) Amabilidad y trato del personal:			c) Rapidez en atención a usuarios:		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
<b>Excelente</b>	8.50%	4.00%	1.73%	1.73%	5.50%	4.46%	18.50%	9.50%	1.73%
<b>Bueno</b>	88.50%	64.00%	86.95%	86.95%	42.50%	86.62%	69.00%	35.50%	85.13%
<b>Malo</b>	3.00%	13.00%	6.87%	6.87%	29.50%	5.96%	12.00%	27.50%	9.67%
<b>Pésimo</b>	0.00%	5.50%	0.00%	0.00%	8.50%	0.00%	0.50%	13.50%	0.74%
<b>NC/NS</b>	0.00%	13.50%	4.46%	0.00%	14.00%	2.72%	0.00%	14.00%	2.48%
<b>Total</b>	100.00%	100.00%	100.00%	95.54%	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

**Según su opinión, ¿Qué calificación le da a la Secretaría General de Gobierno del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?**

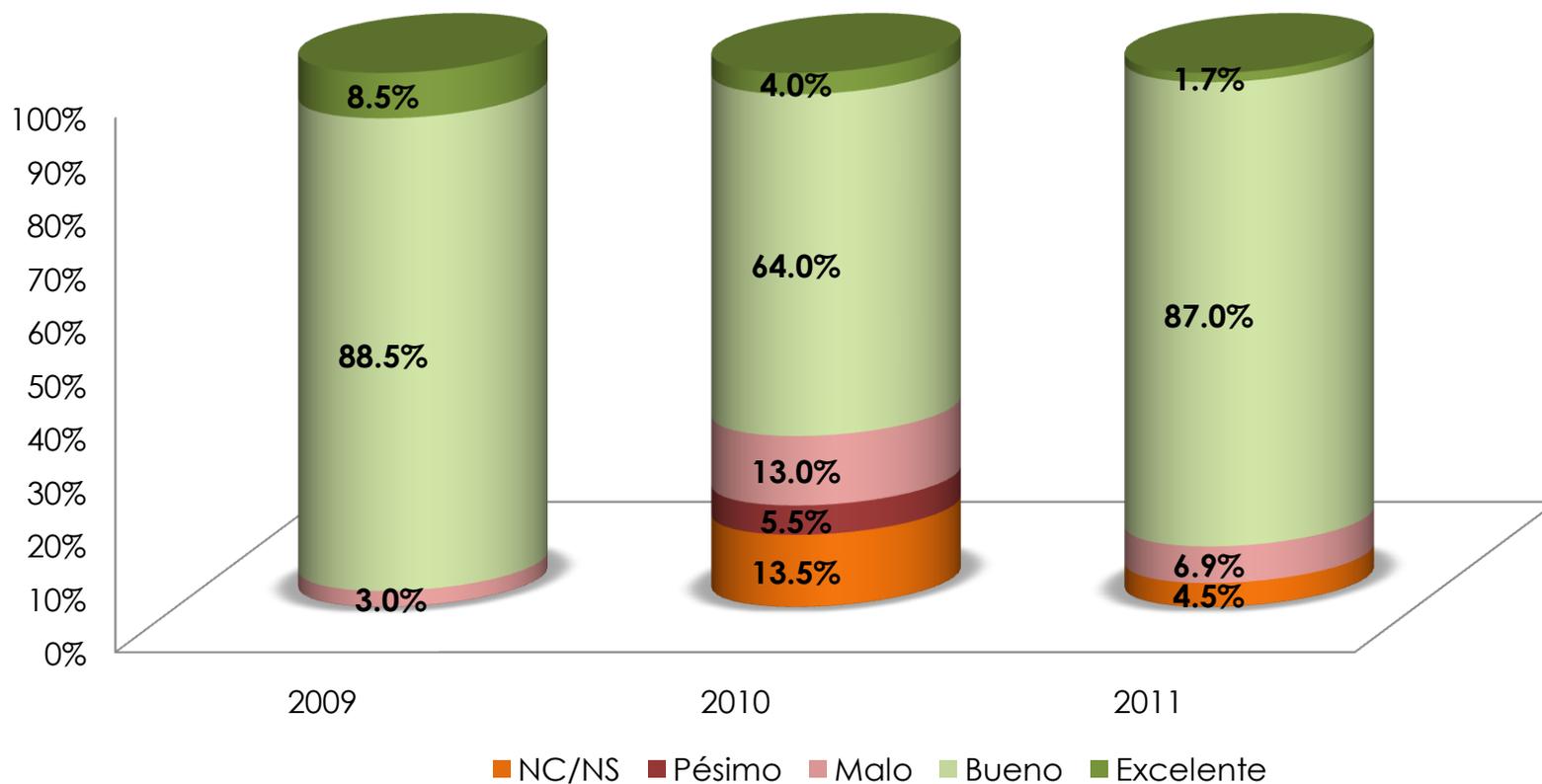


Base: 100% de los entrevistados.



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

a) Calidad de los servicios/programas

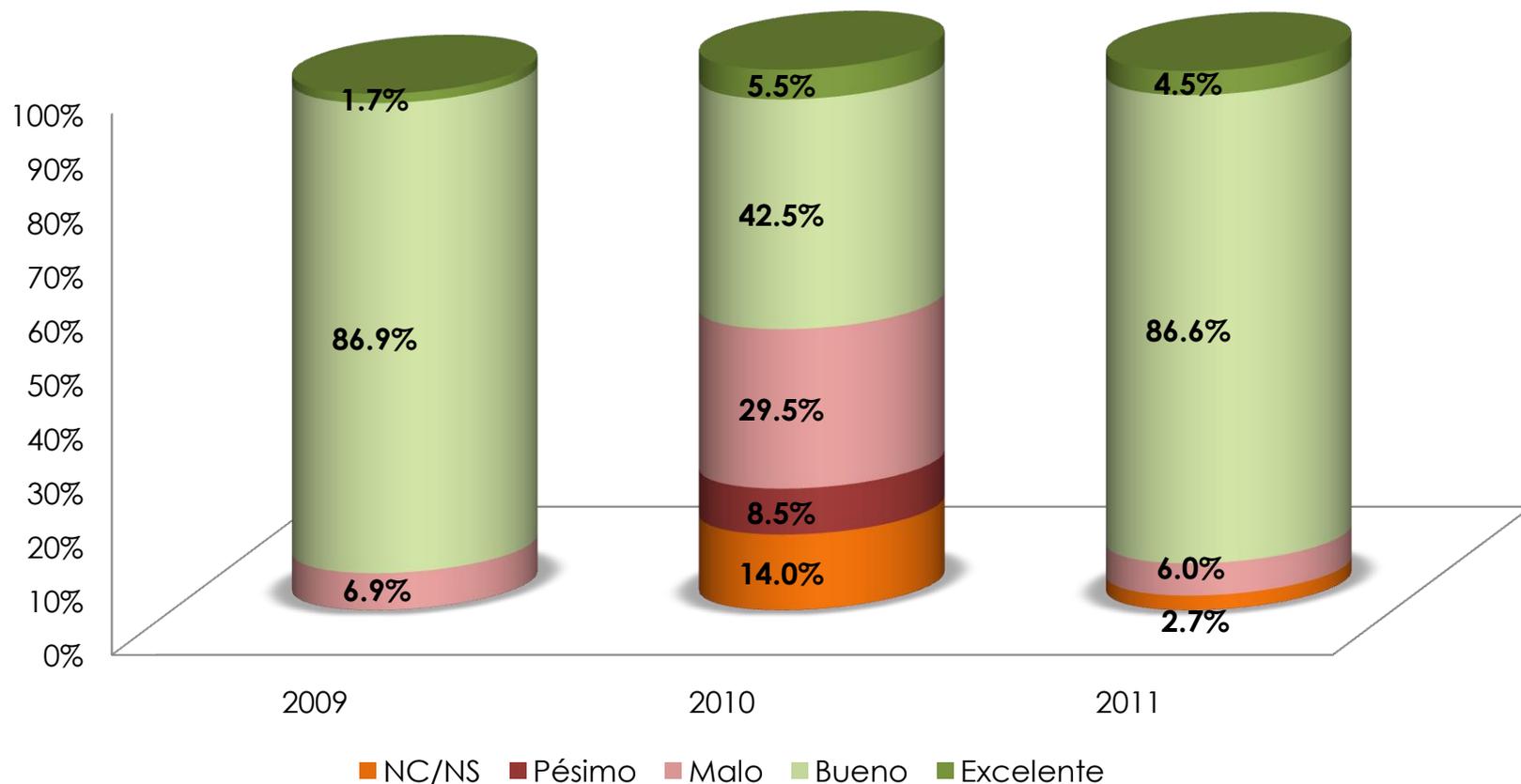


Base: 100% de los entrevistados.



4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

**b) Amabilidad y trato del personal**

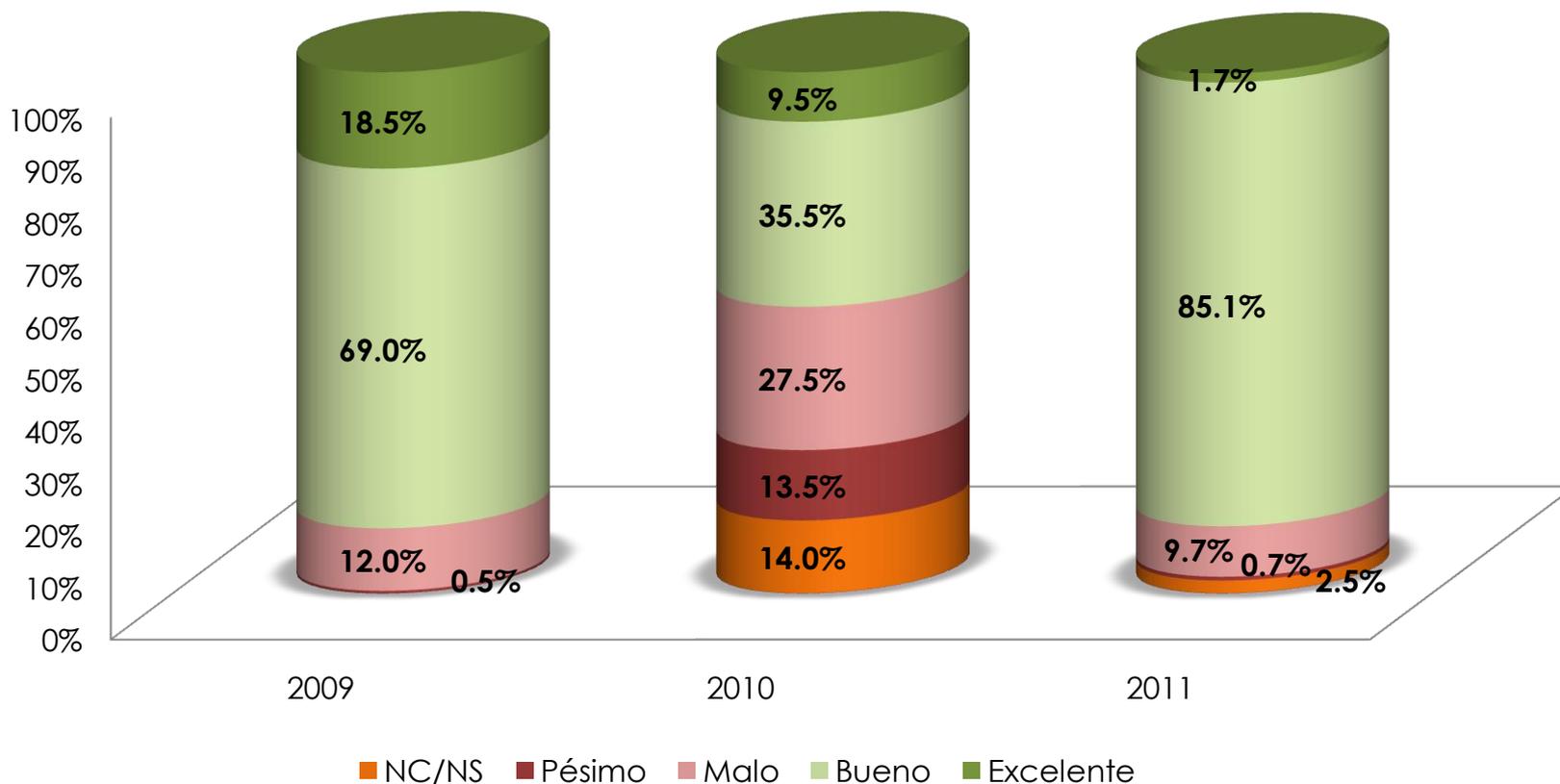


Base: 100% de los entrevistados.



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

### c) Rapidez en atención a usuarios

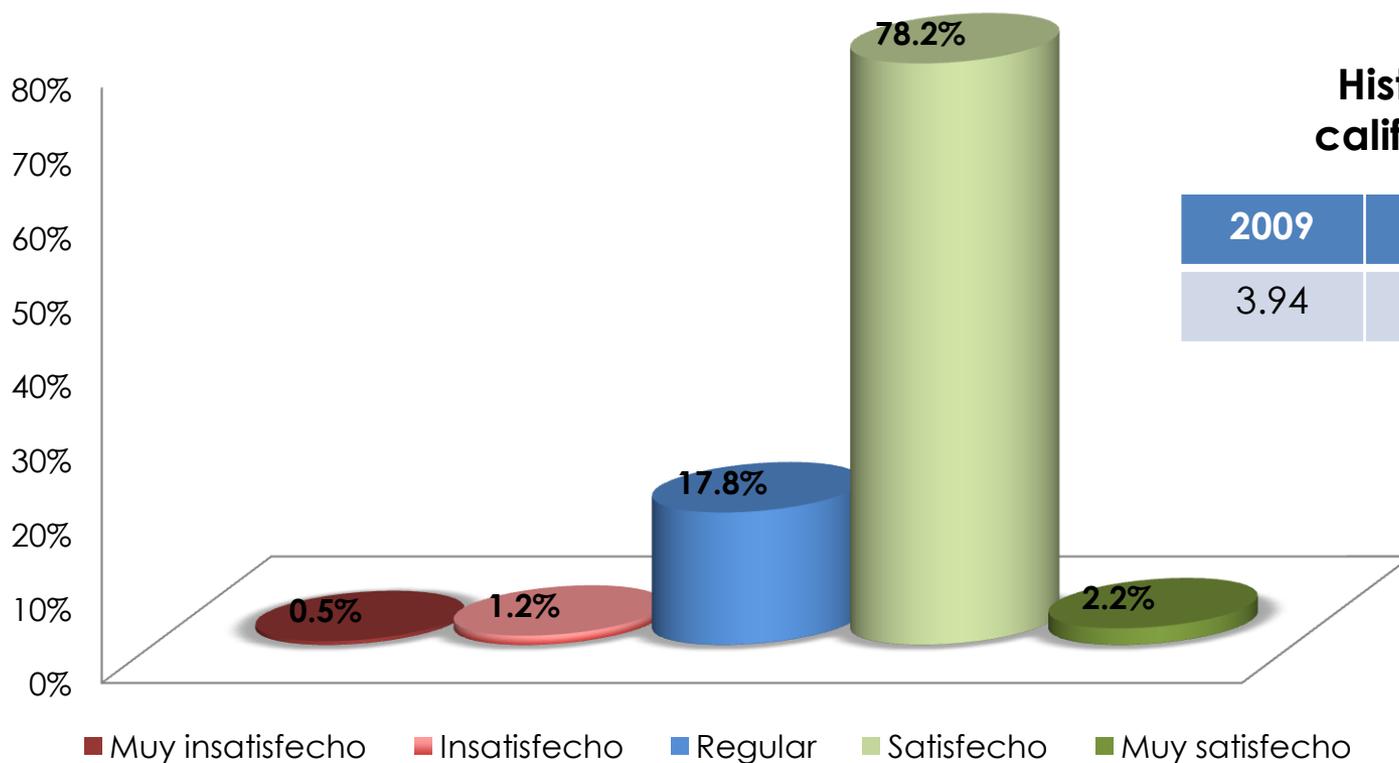


Base: 100% de los entrevistados



## 4.1 Resultados de la satisfacción y servicios a usuarios

**¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría General de Gobierno del Estado de Jalisco?**



**Histórico de calificaciones**

2009	2010	2011
3.94	2.91	3.8

Base: 100% de los entrevistados.

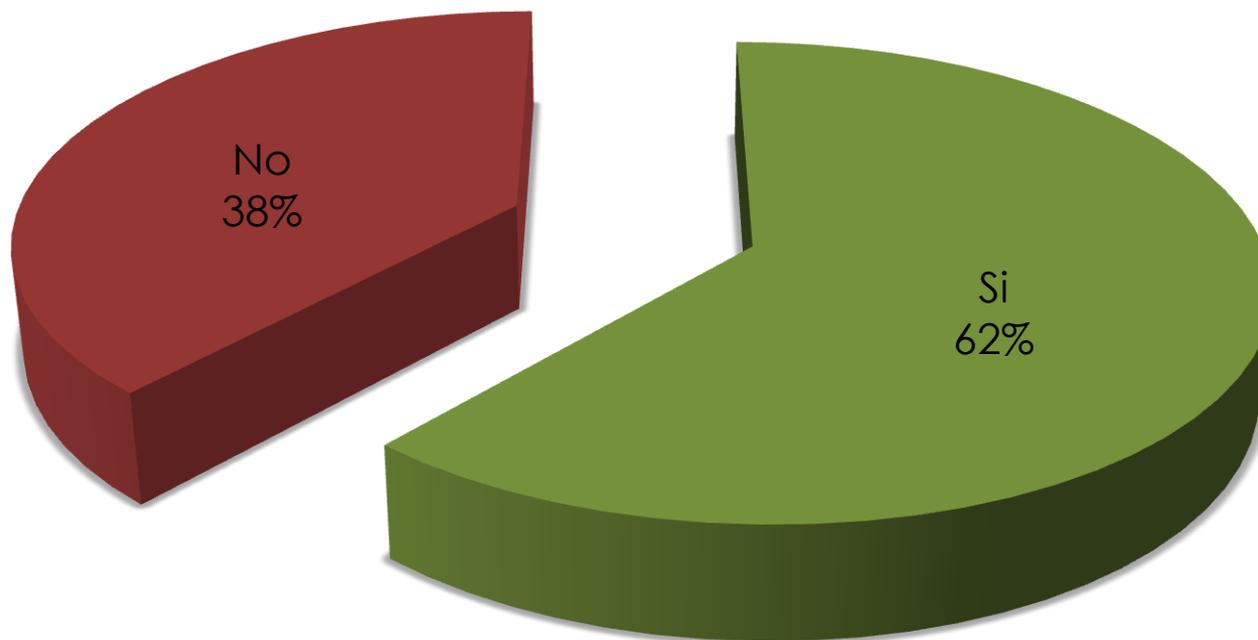


# Evaluación de la dependencia

- ✓ Evaluación General
- ✓ Registro Civil
- ✓ Registro Público de la Propiedad y Comercio

## 4.2.1 Evaluación General

**¿Usted ha utilizado con anterioridad algún servicio de la Secretaría General de Gobierno del Estado de Jalisco?**

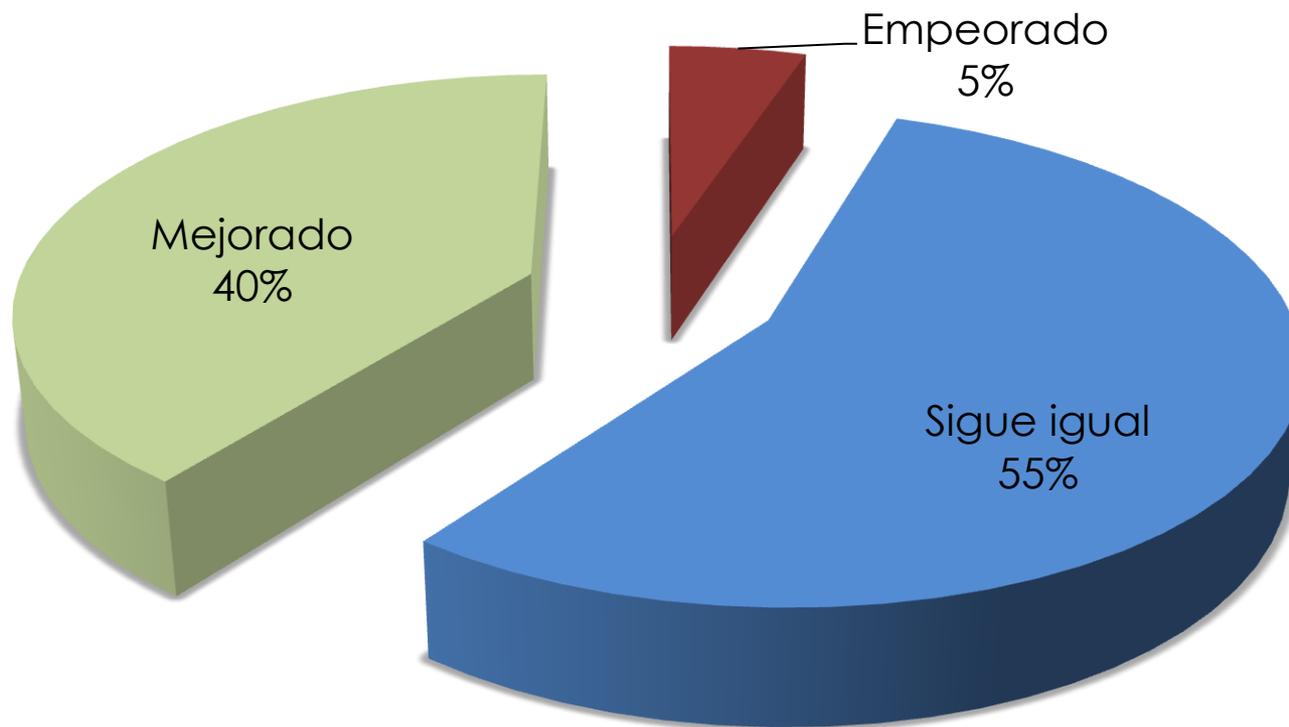


Base: 100% de los entrevistados.



## 4.2.1 Evaluación General

¿Considera que la Secretaría General de Gobierno del Estado de Jalisco ha...?

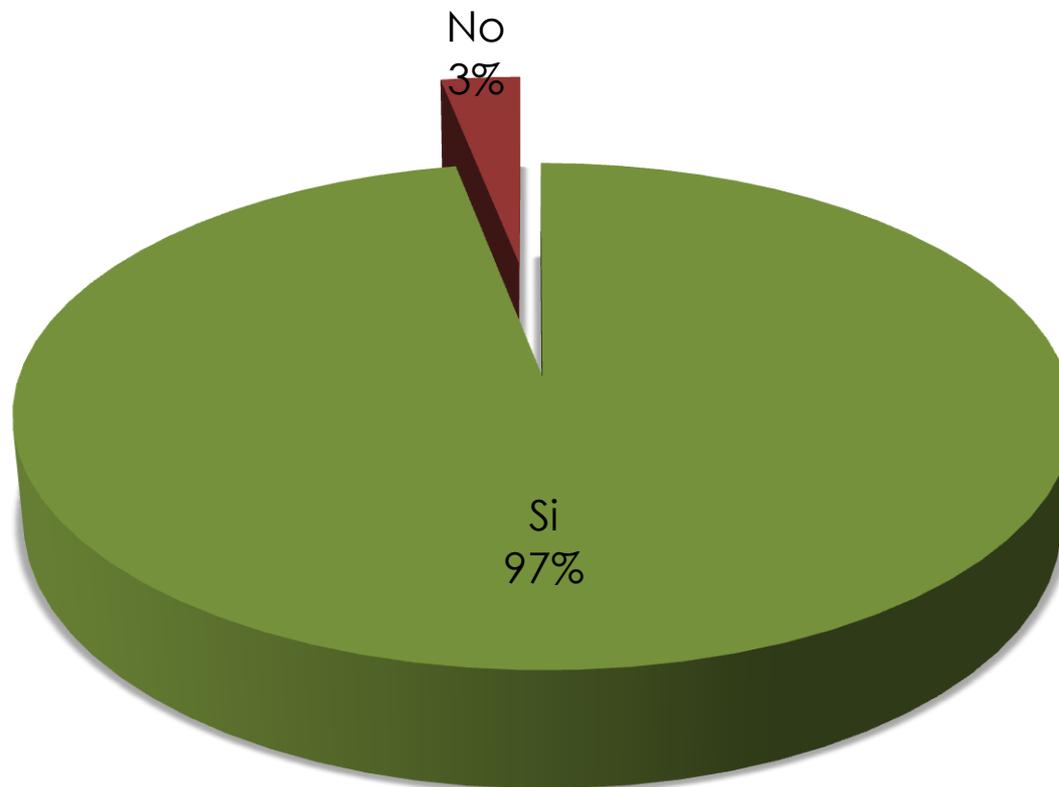


Base: 62% de los entrevistados.



## 4.2.1 Evaluación General

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

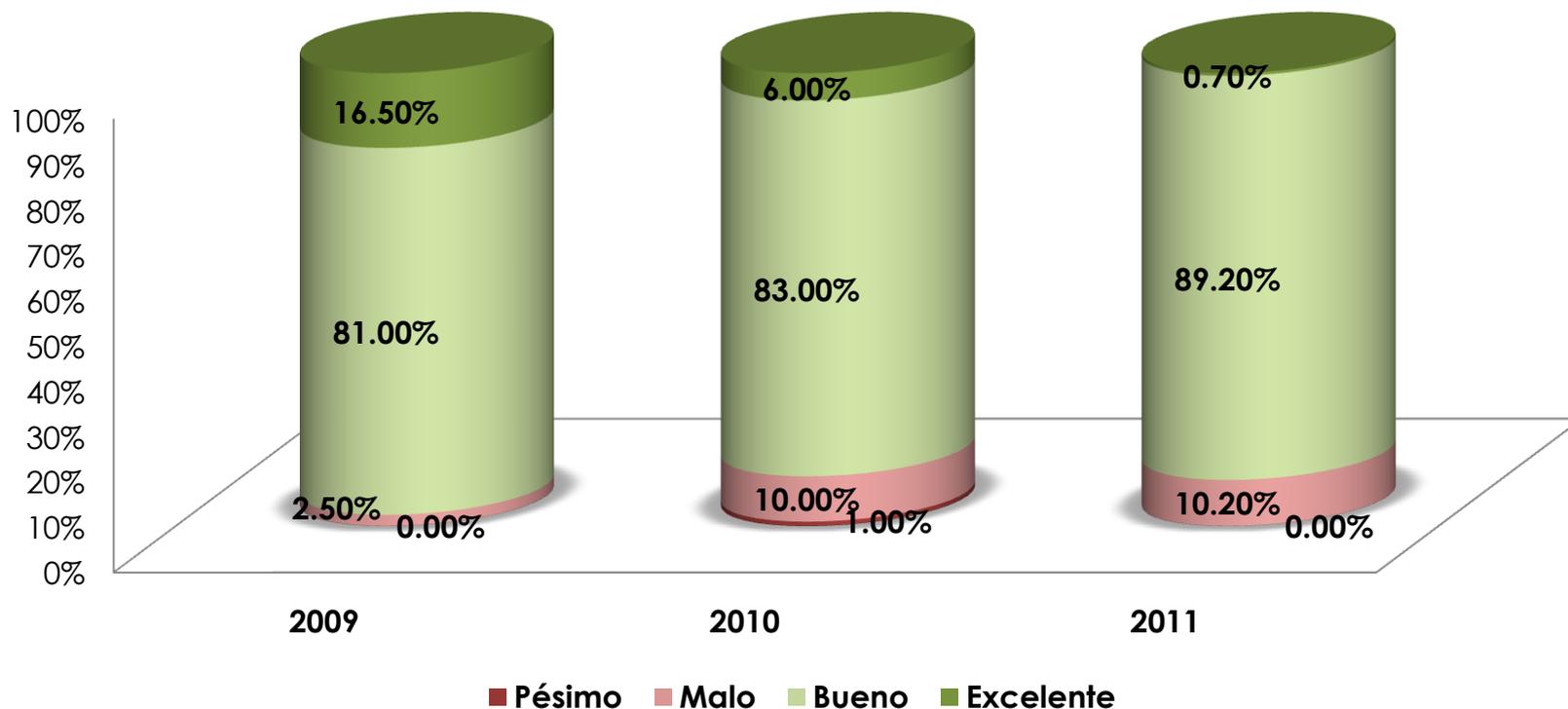


Base: 100% de los entrevistados.



¿Cómo evalúa el servicio de Registro Civil respecto a las siguientes características?

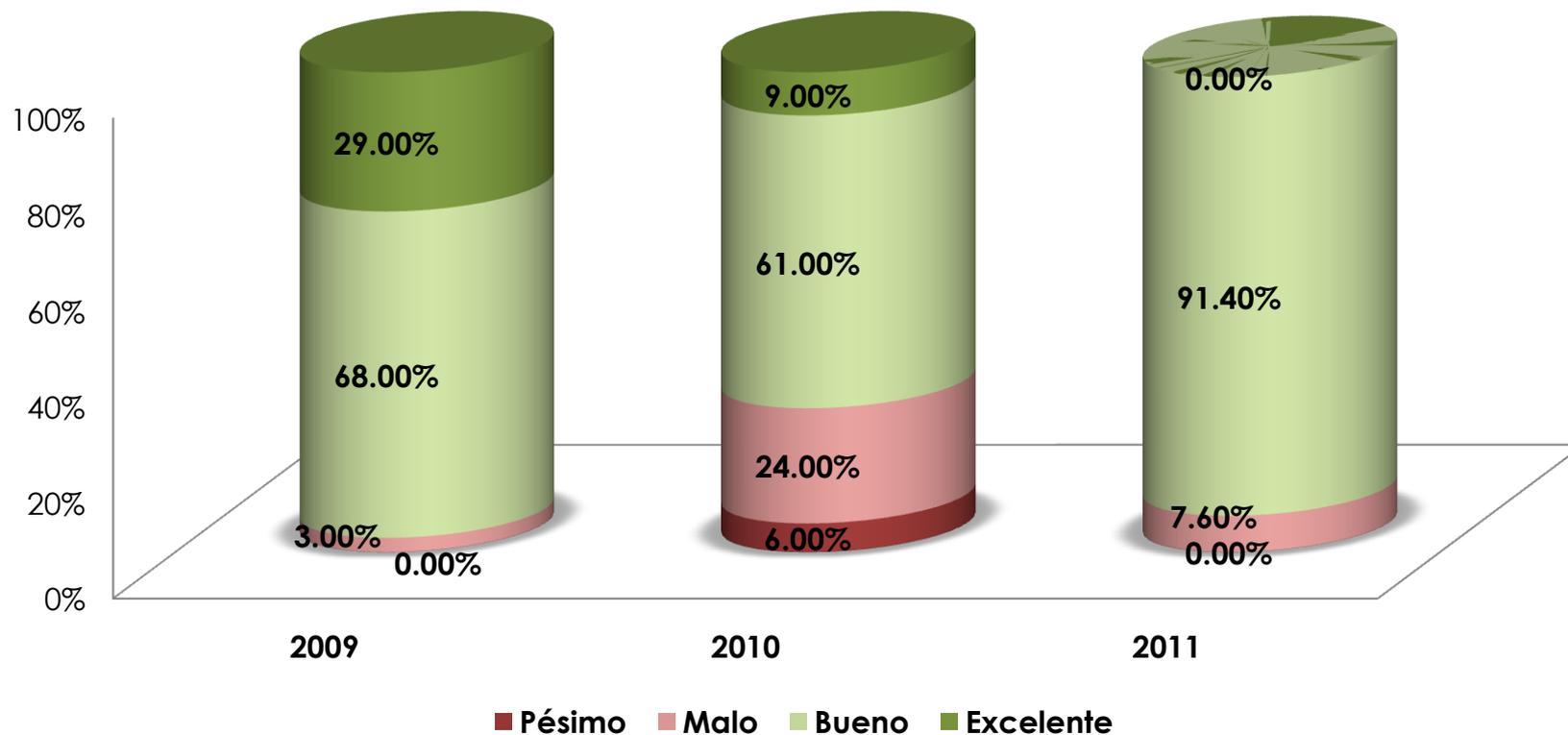
a) Calidad de las instalaciones:



Base: 50% de los entrevistados.



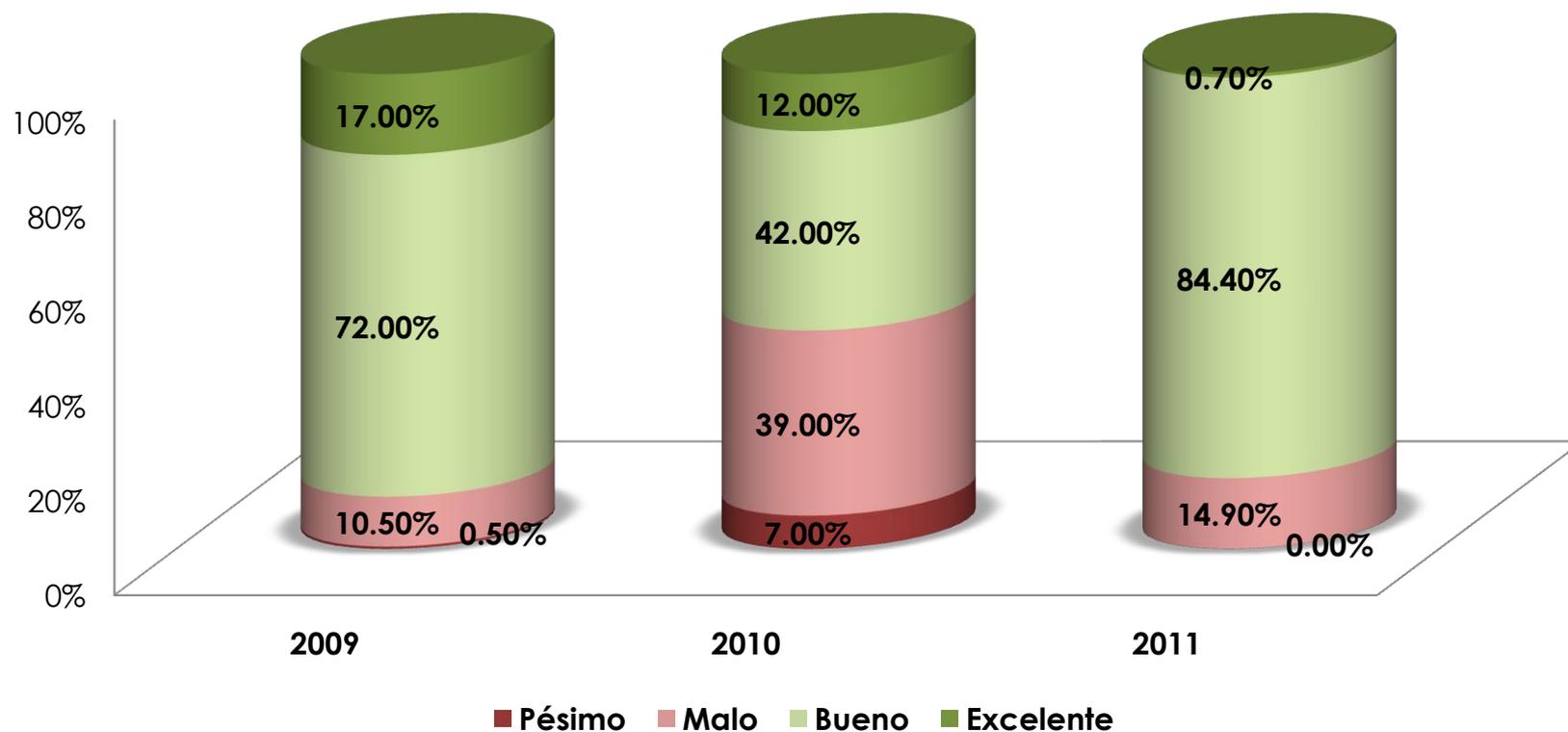
**b) Conocimientos de las personas que atienden:**



Base: 50% de los entrevistados.



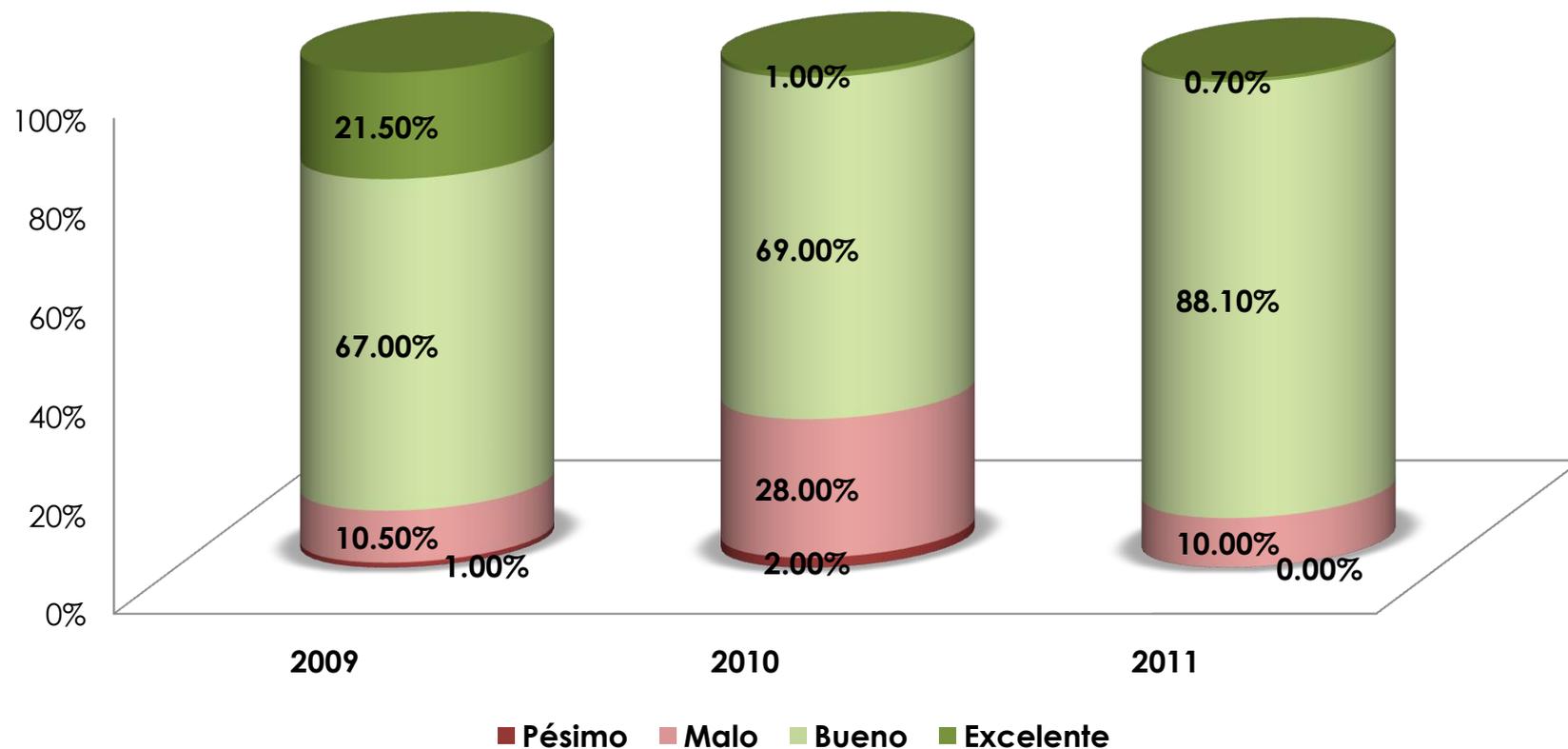
**c) Amabilidad de los funcionarios:**



Base: 50% de los entrevistados..



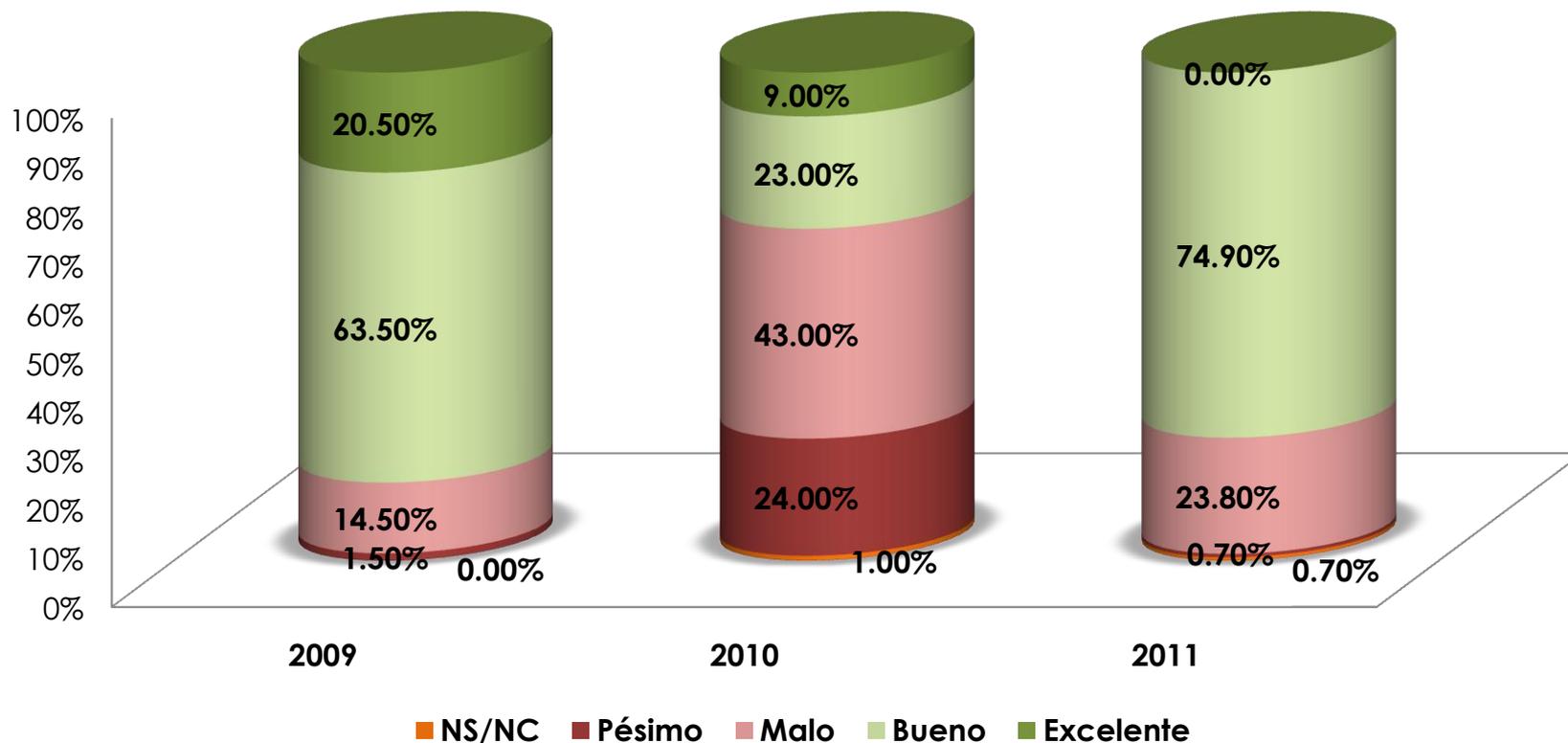
d) Claridad en la explicación de los trámites a realizar:



Base: 50% de los entrevistados..



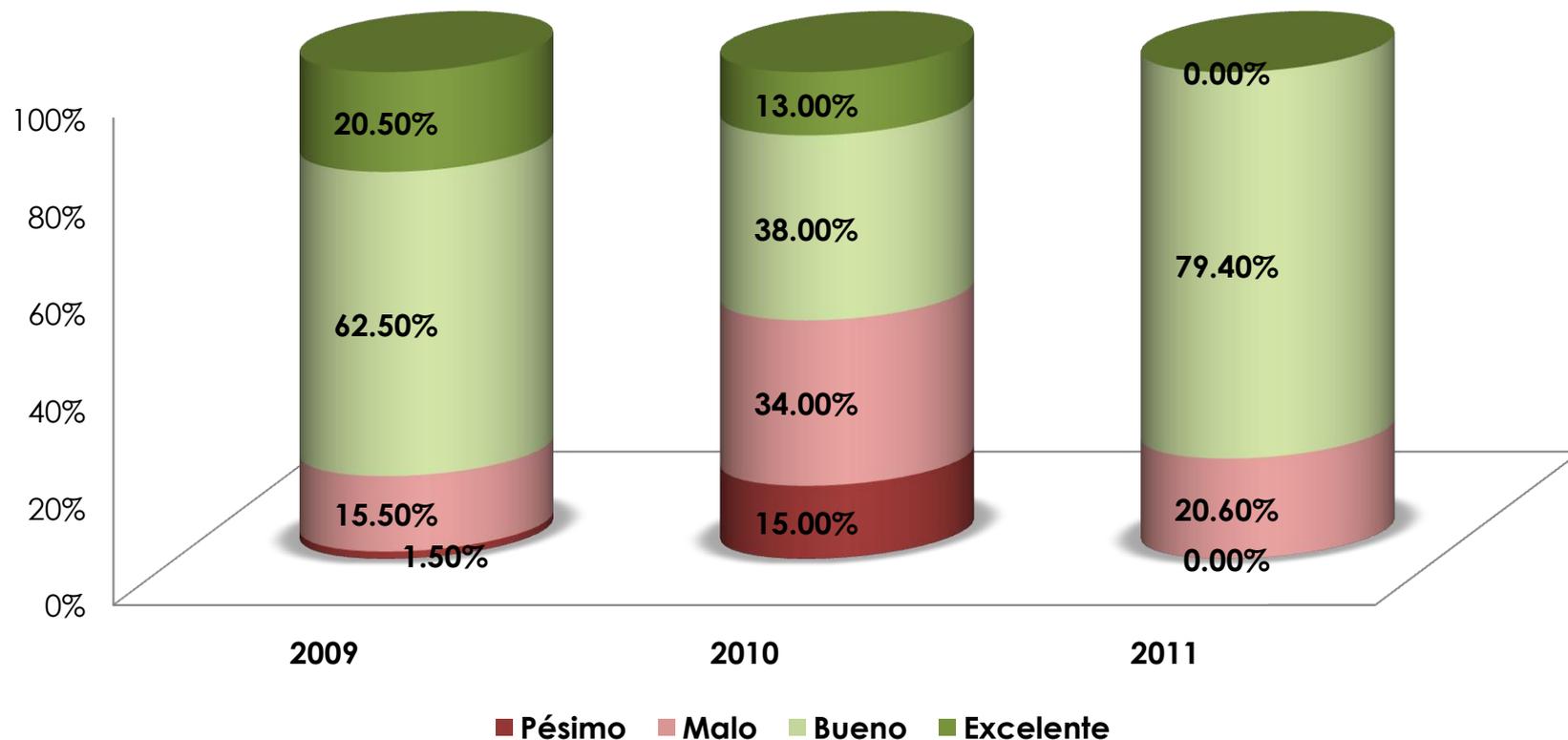
e) Tiempo de espera para ser atendidos en los trámites realizados:



Base: 50% de los entrevistados.



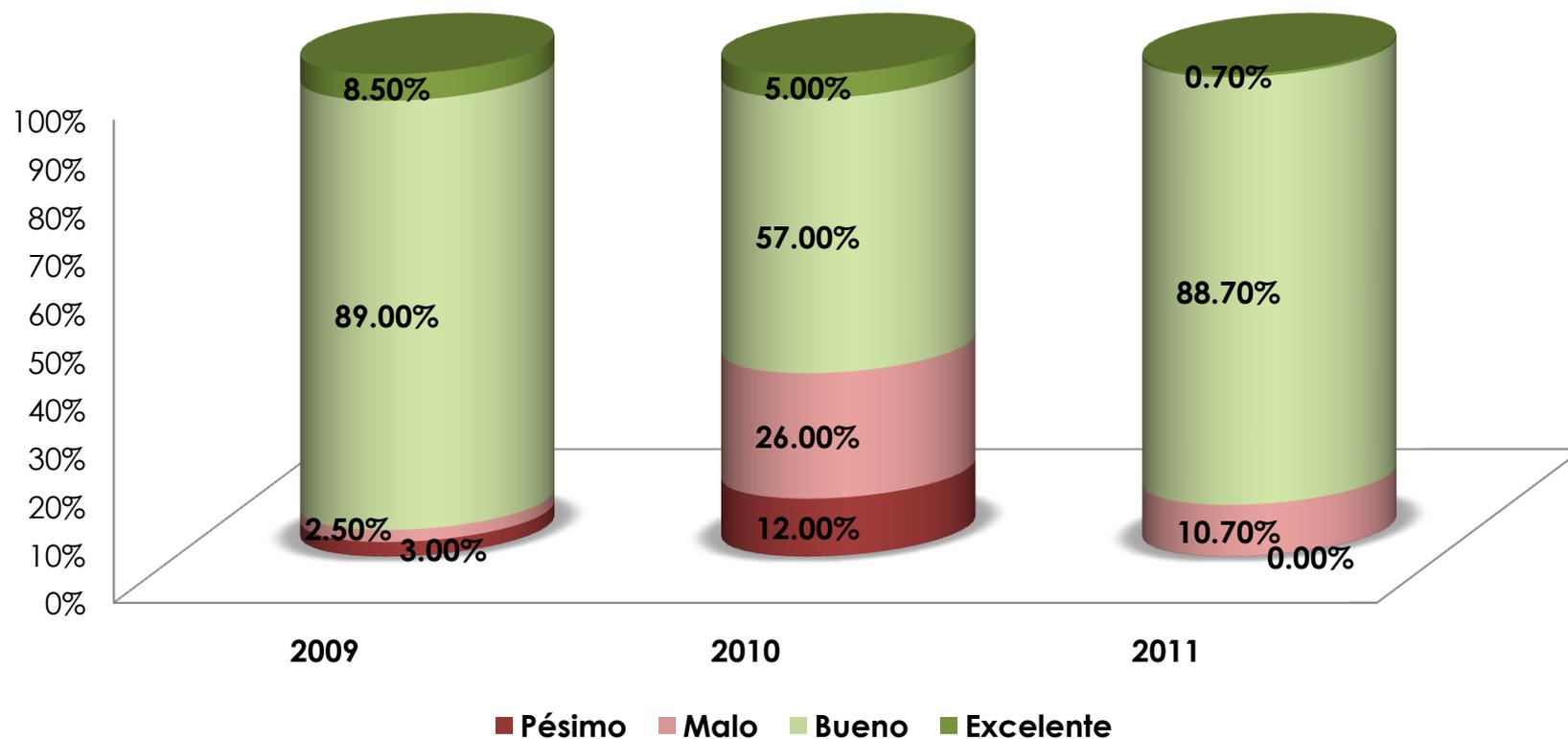
**f) Agilidad y rapidez para la realización de sus trámites:**



Base: 50% de los entrevistados.



**g) Organización en términos generales:**

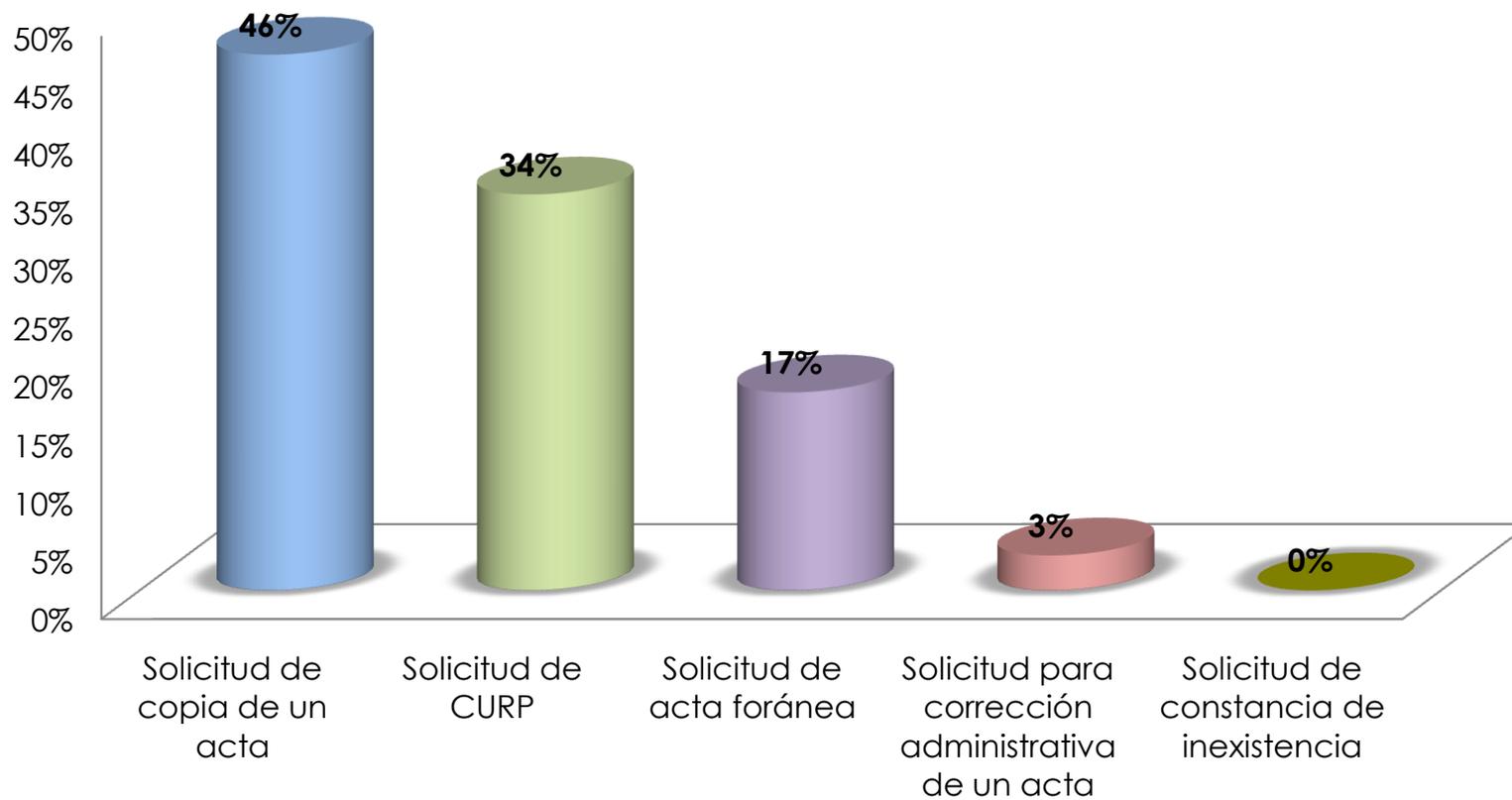


Base: 50% de los entrevistados. No hay datos comparativos de años anteriores.



## 4.2.2 Registro Civil

### ¿Cuál es el trámite que ha venido a realizar al Registro Civil?

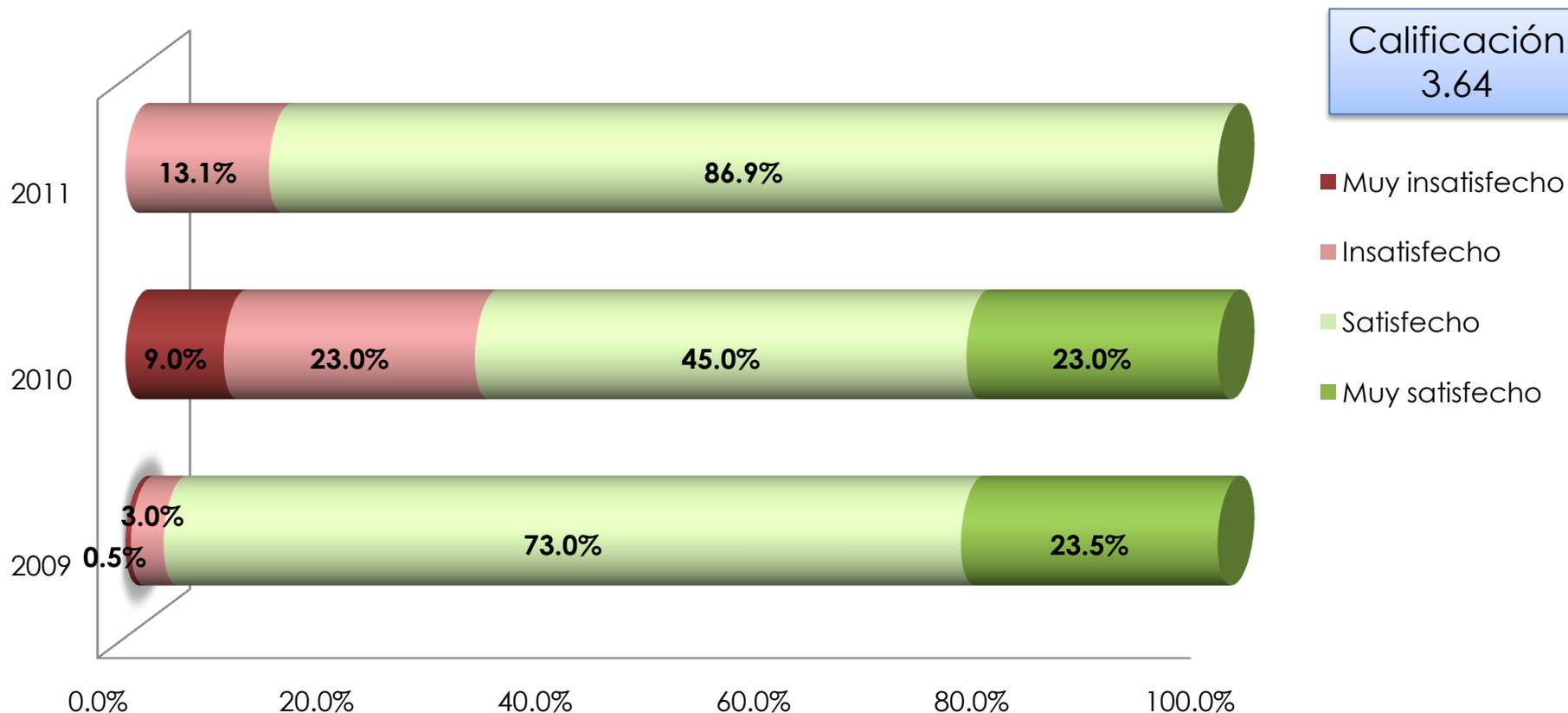


Base: 50% de los entrevistados.



## 4.2.2 Registro Civil

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



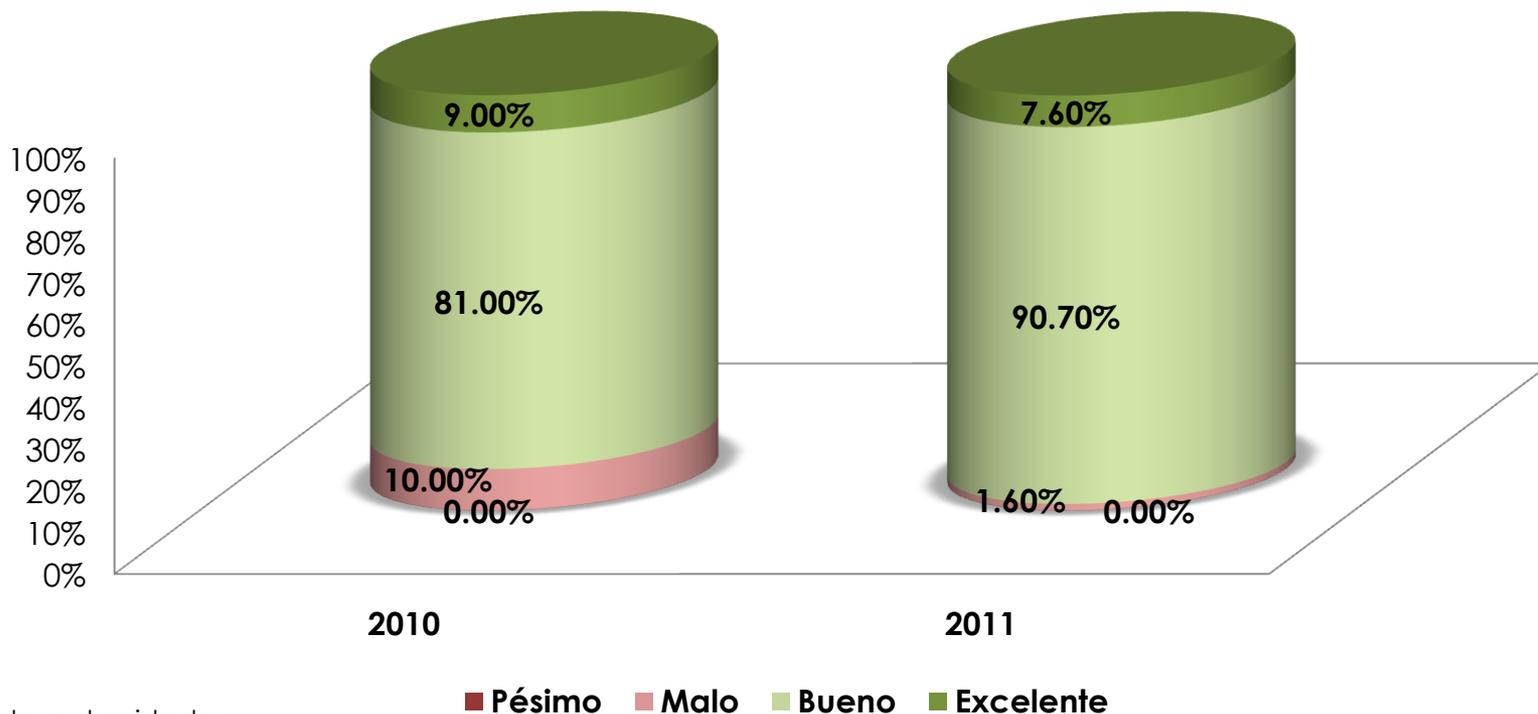
Base: 50% de los entrevistados.



4.2.3 Registro Público de la Propiedad y Comercio

¿Cómo evalúa el servicio de Registro Público de la Propiedad y Comercio respecto a las siguientes características?

a) Calidad de las instalaciones:

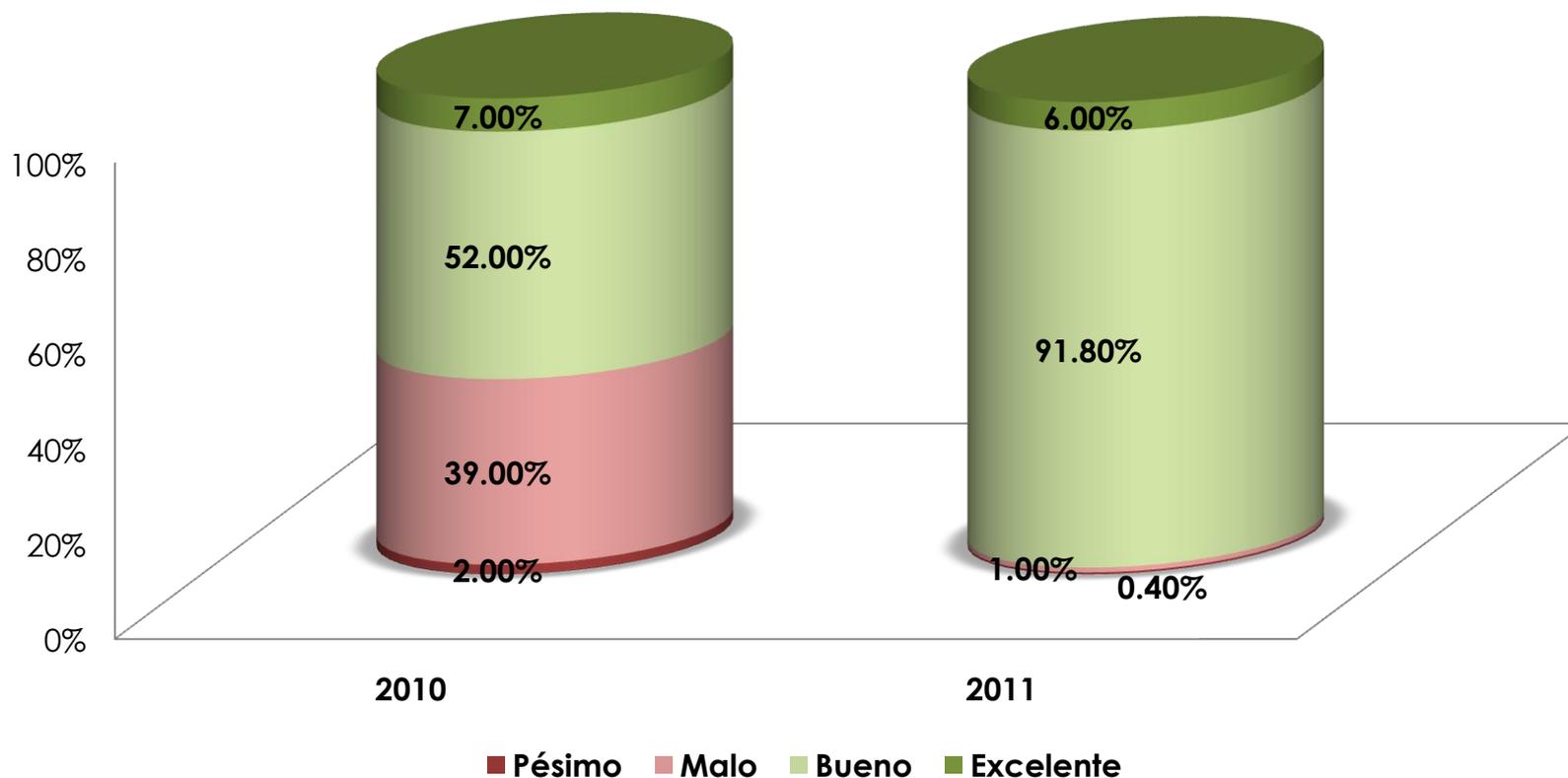


Base: 50% de los entrevistados.



### 4.2.3 Registro Público de la Propiedad y Comercio

#### b) Conocimientos de las personas que atienden:

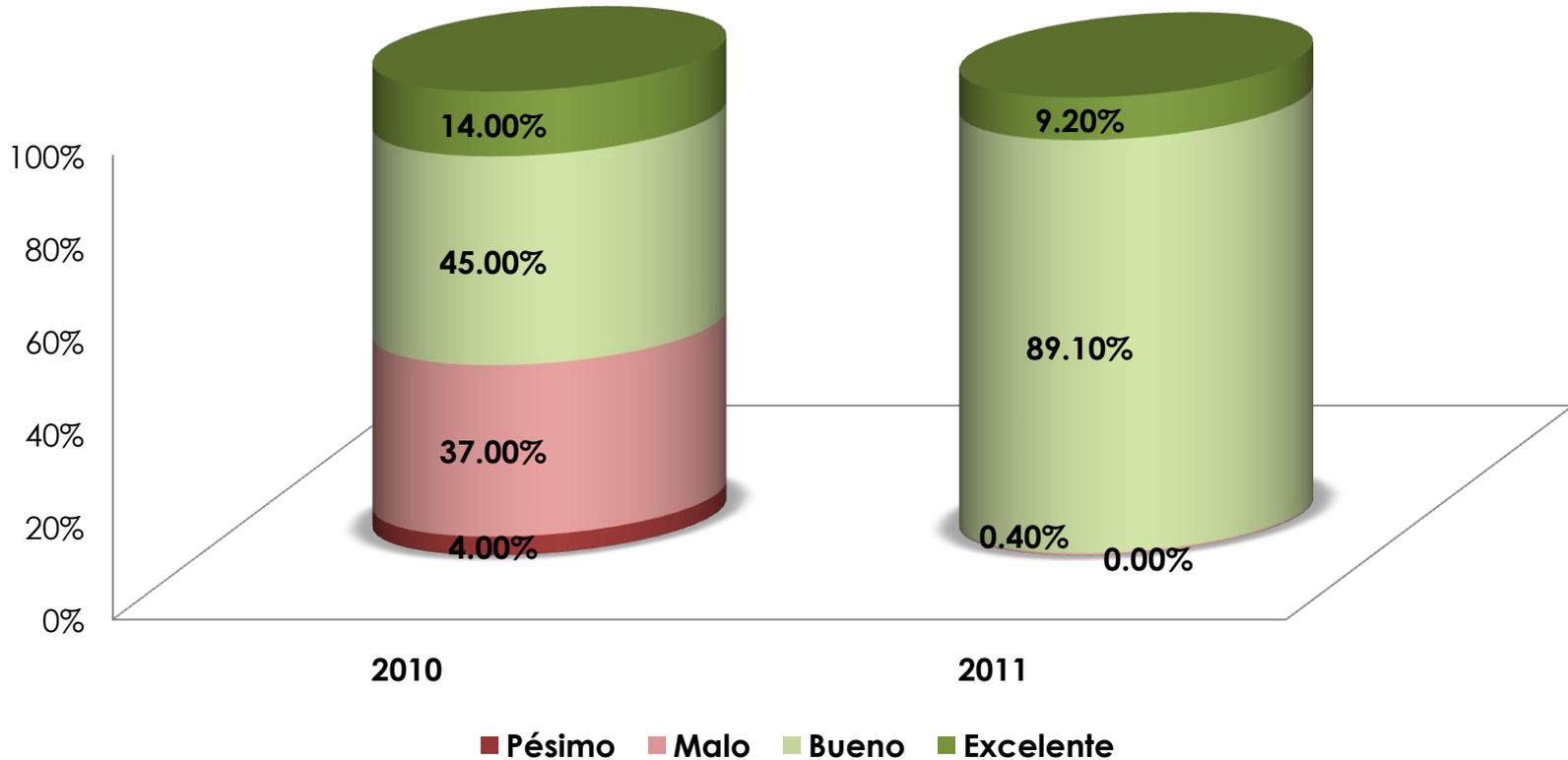


Base: 50% de los entrevistados.



### 4.2.3 Registro Público de la Propiedad y Comercio

#### c) Amabilidad de los funcionarios:

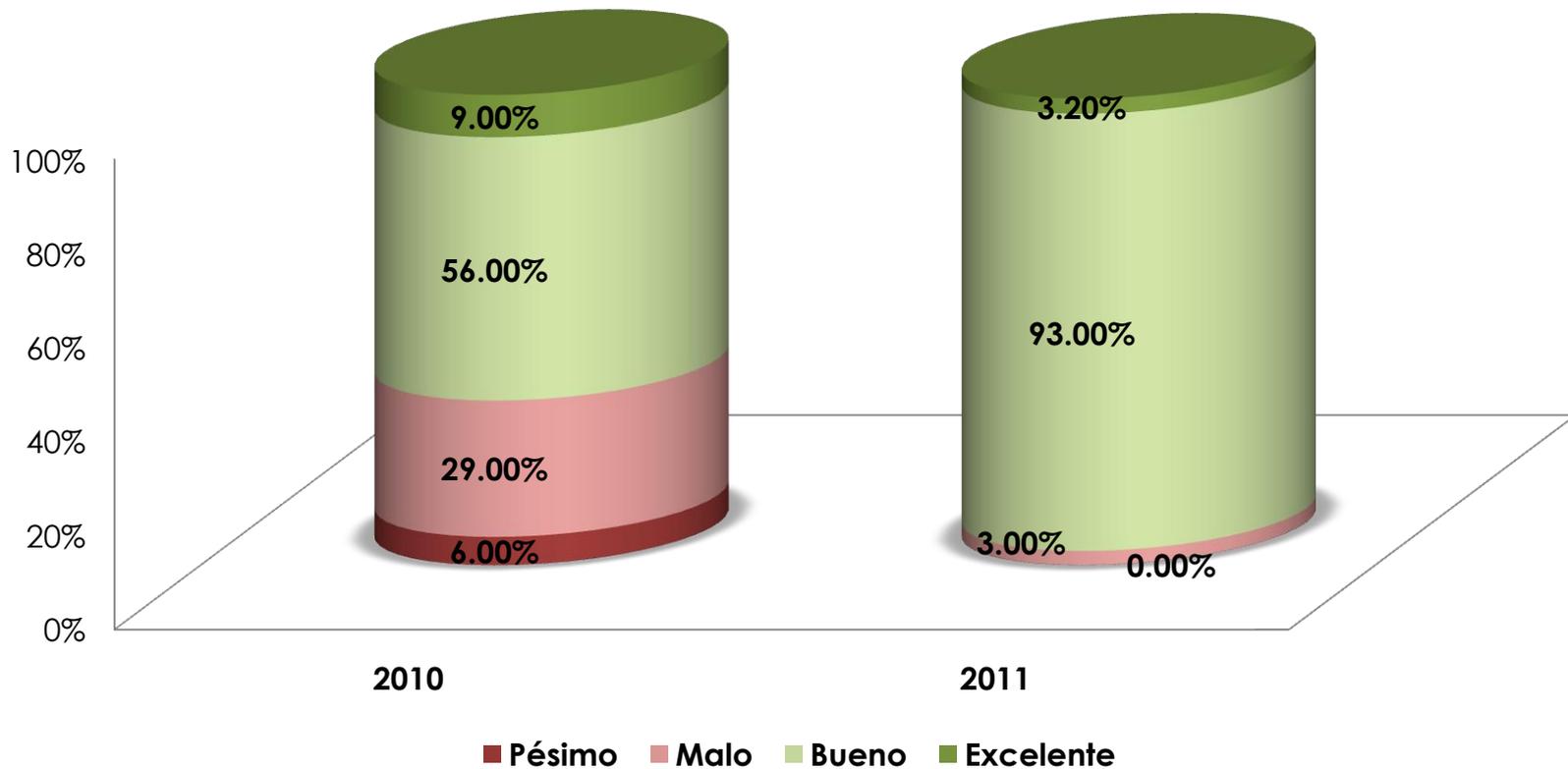


Base: 50% de los entrevistados



### 4.2.3 Registro Público de la Propiedad y Comercio

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

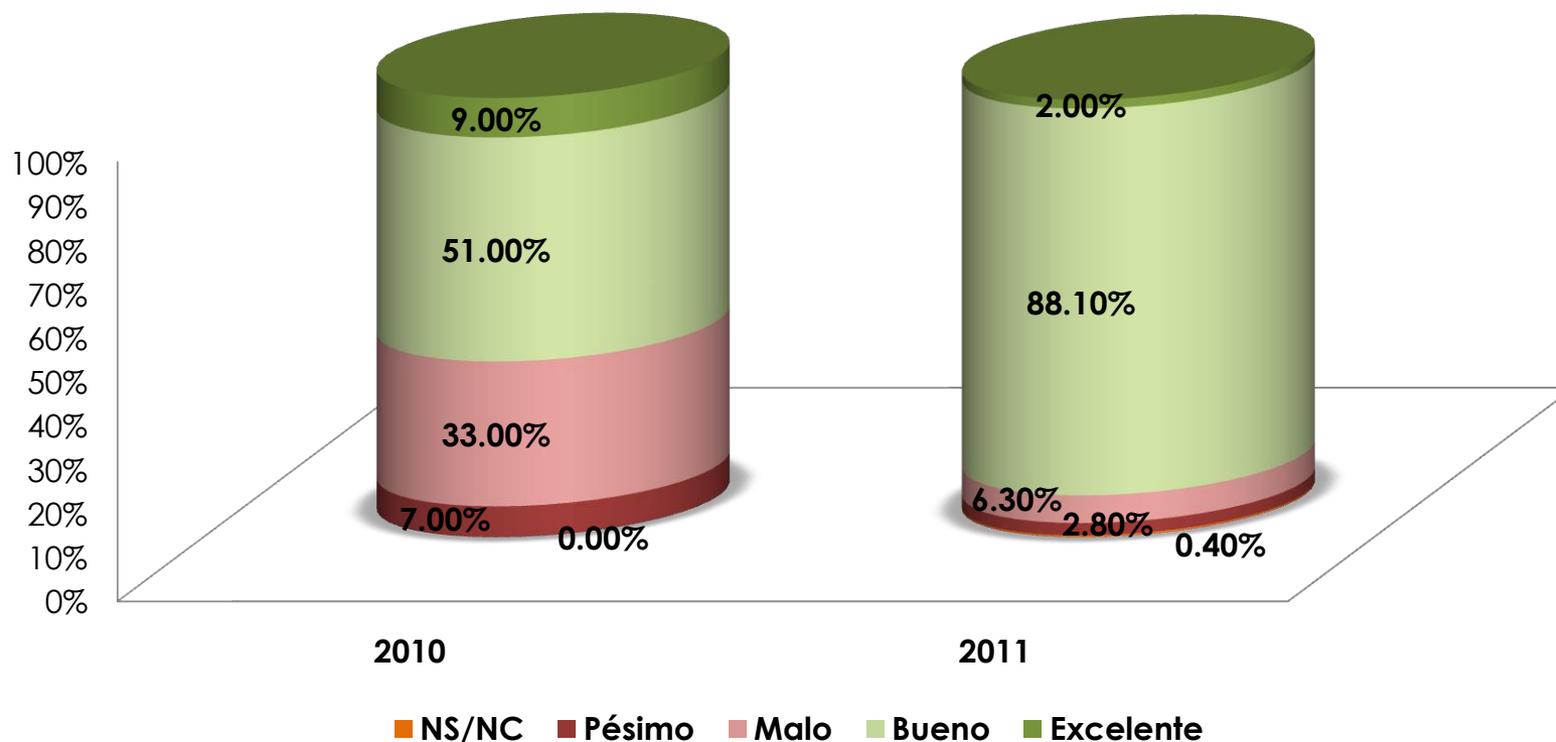


Base: 50% de los entrevistados.



4.2.3 Registro Público de la Propiedad y Comercio

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

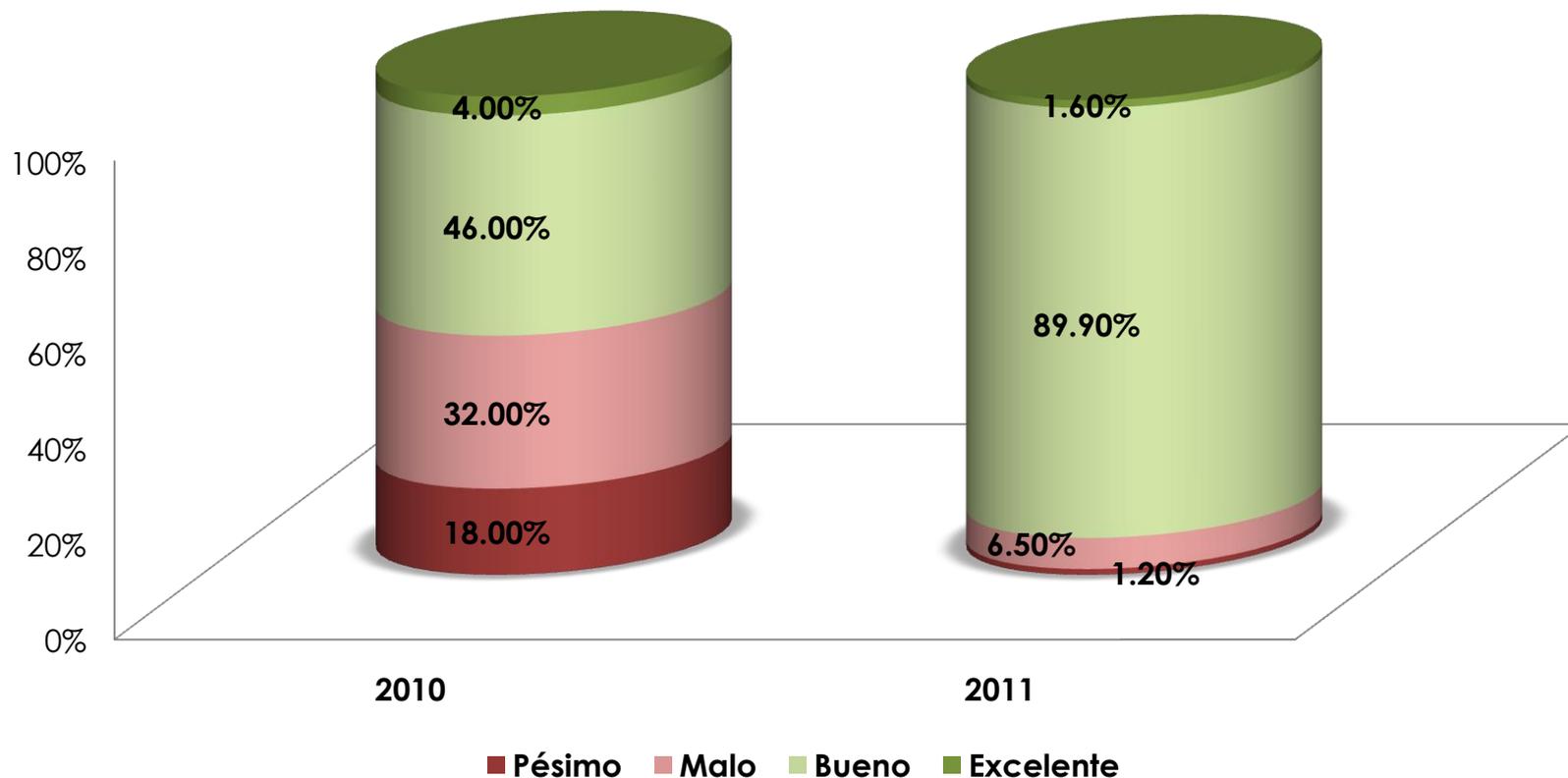


Base: 50% de los entrevistados.



### 4.2.3 Registro Público de la Propiedad y Comercio

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

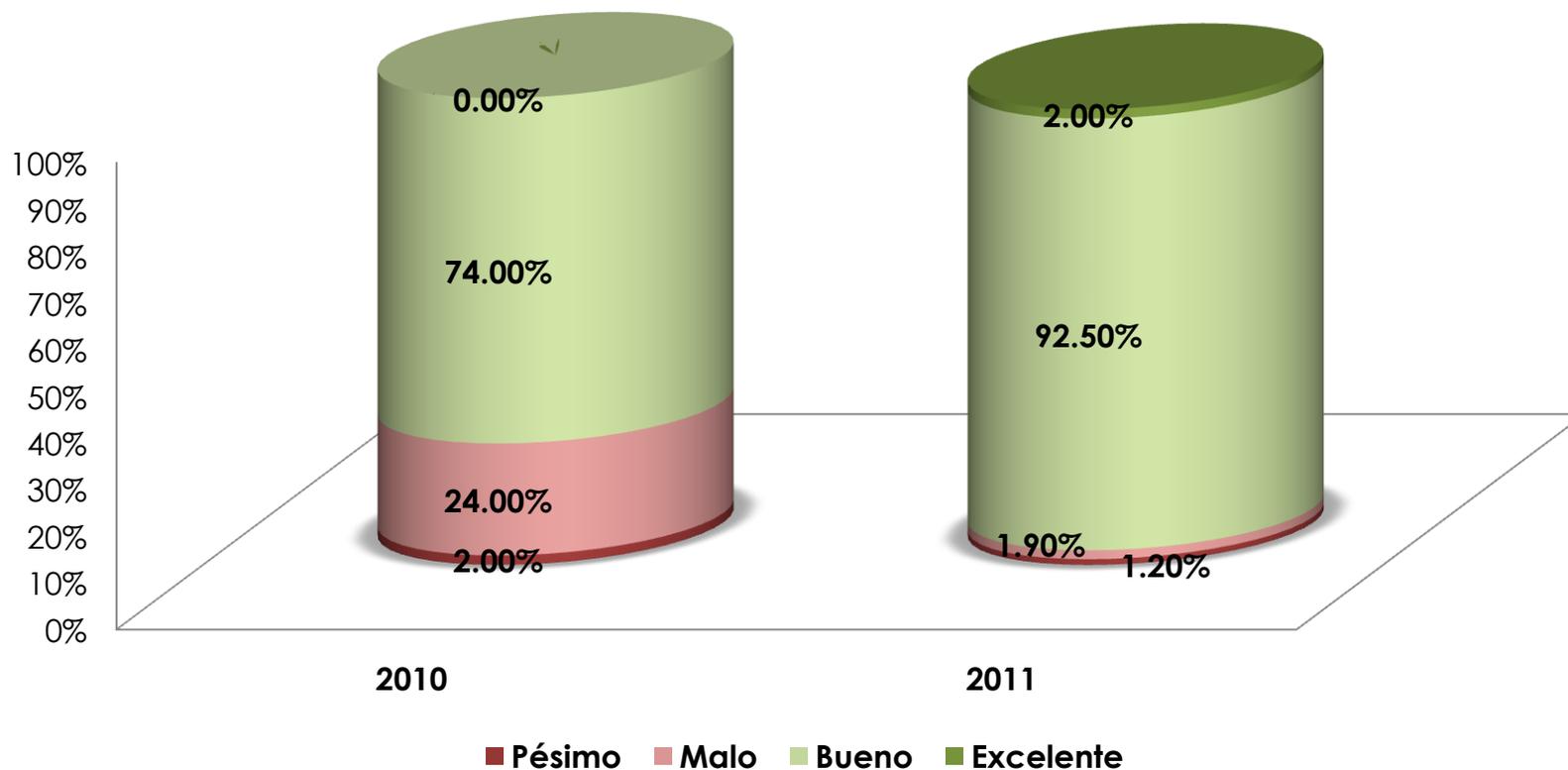


Base: 50% de los entrevistados



4.2.3 Registro Público de la Propiedad y Comercio

g) Organización en términos generales:

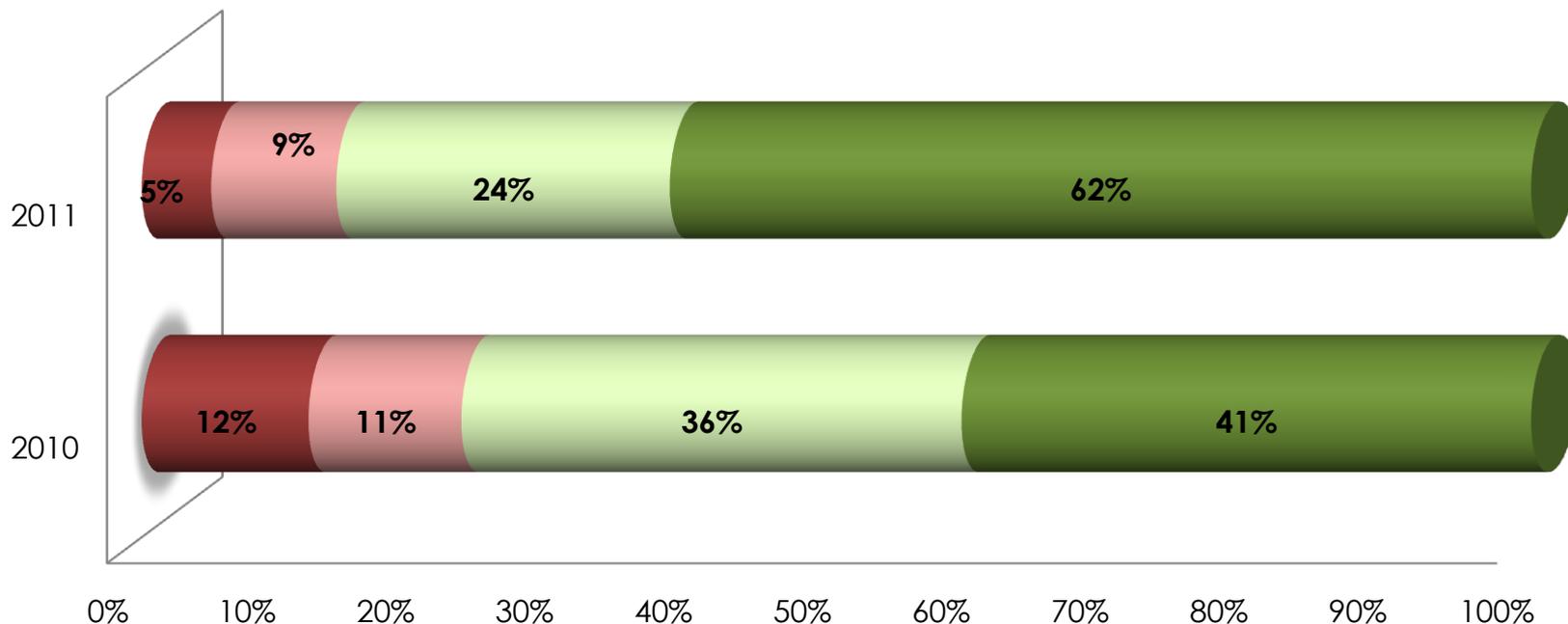


Base: 50% de los entrevistados..



### 4.2.3 Registro Público de la Propiedad y Comercio

## ¿Qué trámite ha venido a realizar al Registro Público de la Propiedad y Comercio?



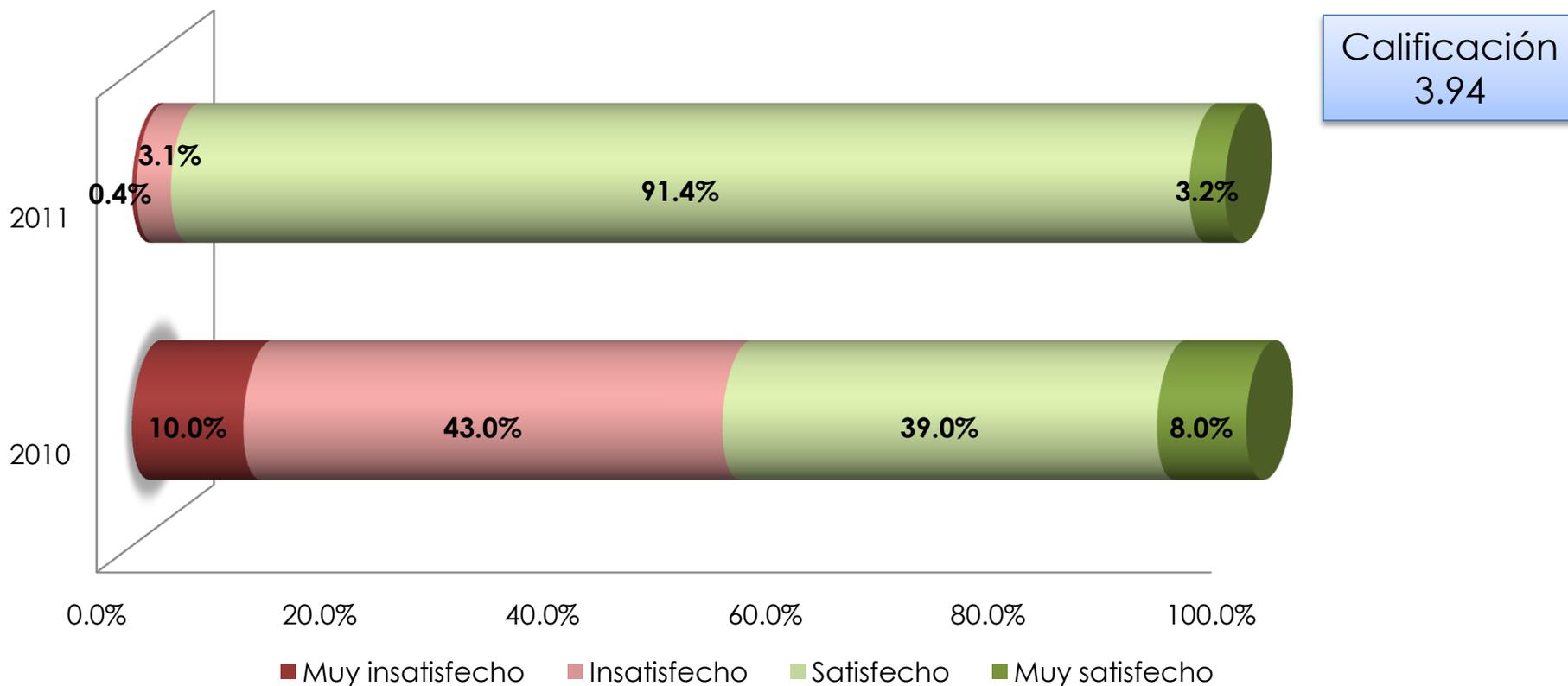
- Realizar una consulta o Notificación Jurídica
- Realizar un movimiento en el área de Propiedad
- Solicitar un Certificado de Libertad o Gravamen
- Realizar una búsqueda o copia certificada

Base: 50% de los entrevistados.



### 4.2.3 Registro Público de la Propiedad y Comercio

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



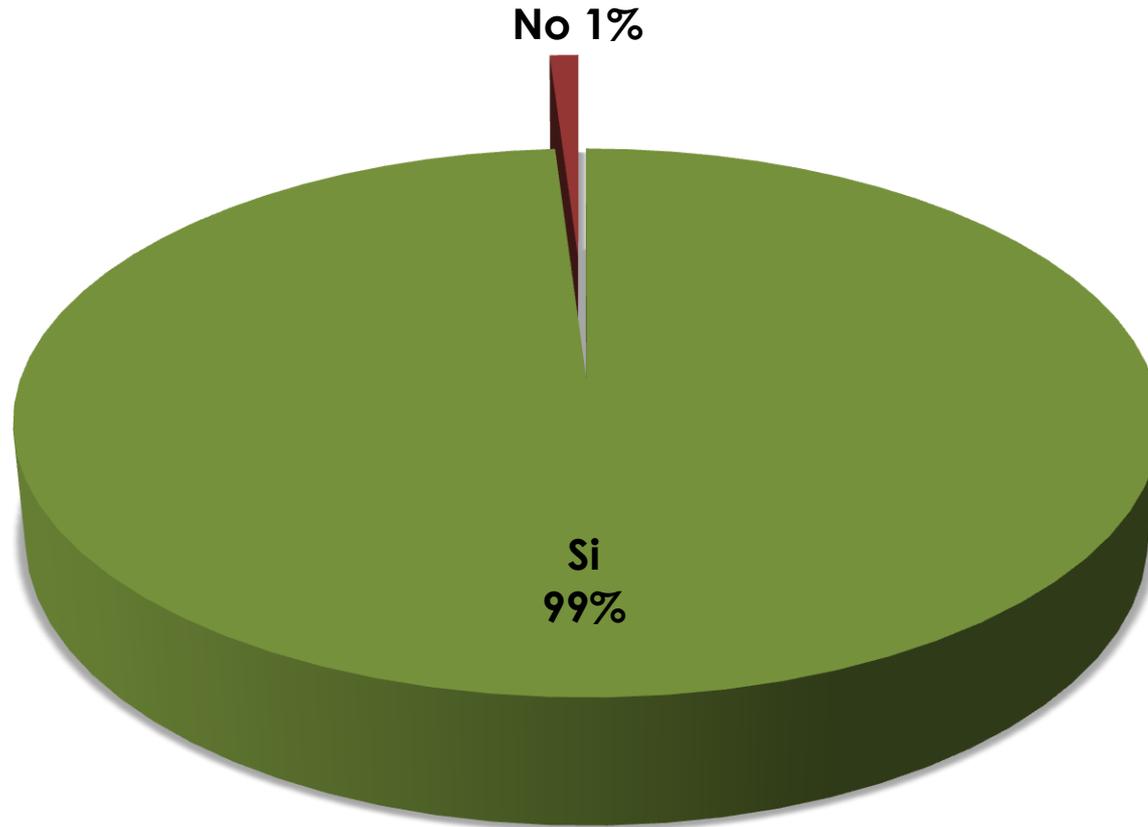
Base: 50% de los entrevistados.



# Datos generales y sociodemográficos



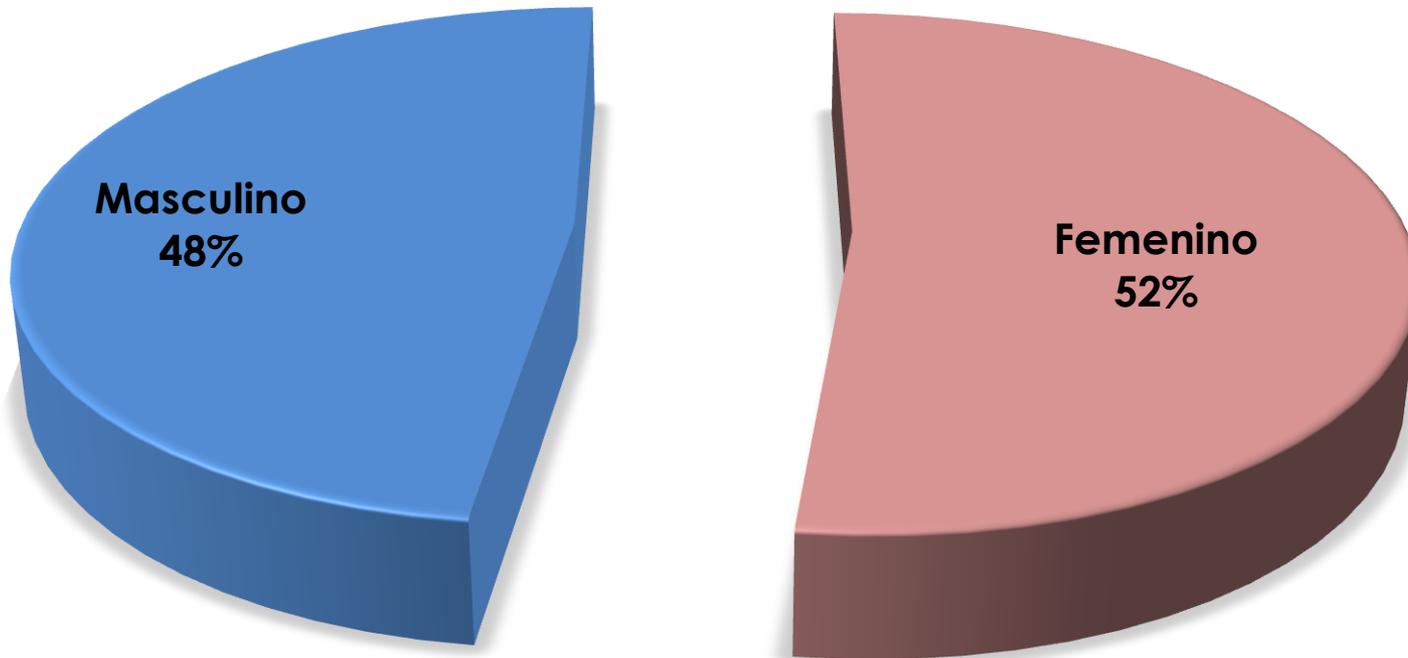
## ¿Usted vive en el Estado de Jalisco?



Base: 100% de los entrevistados.



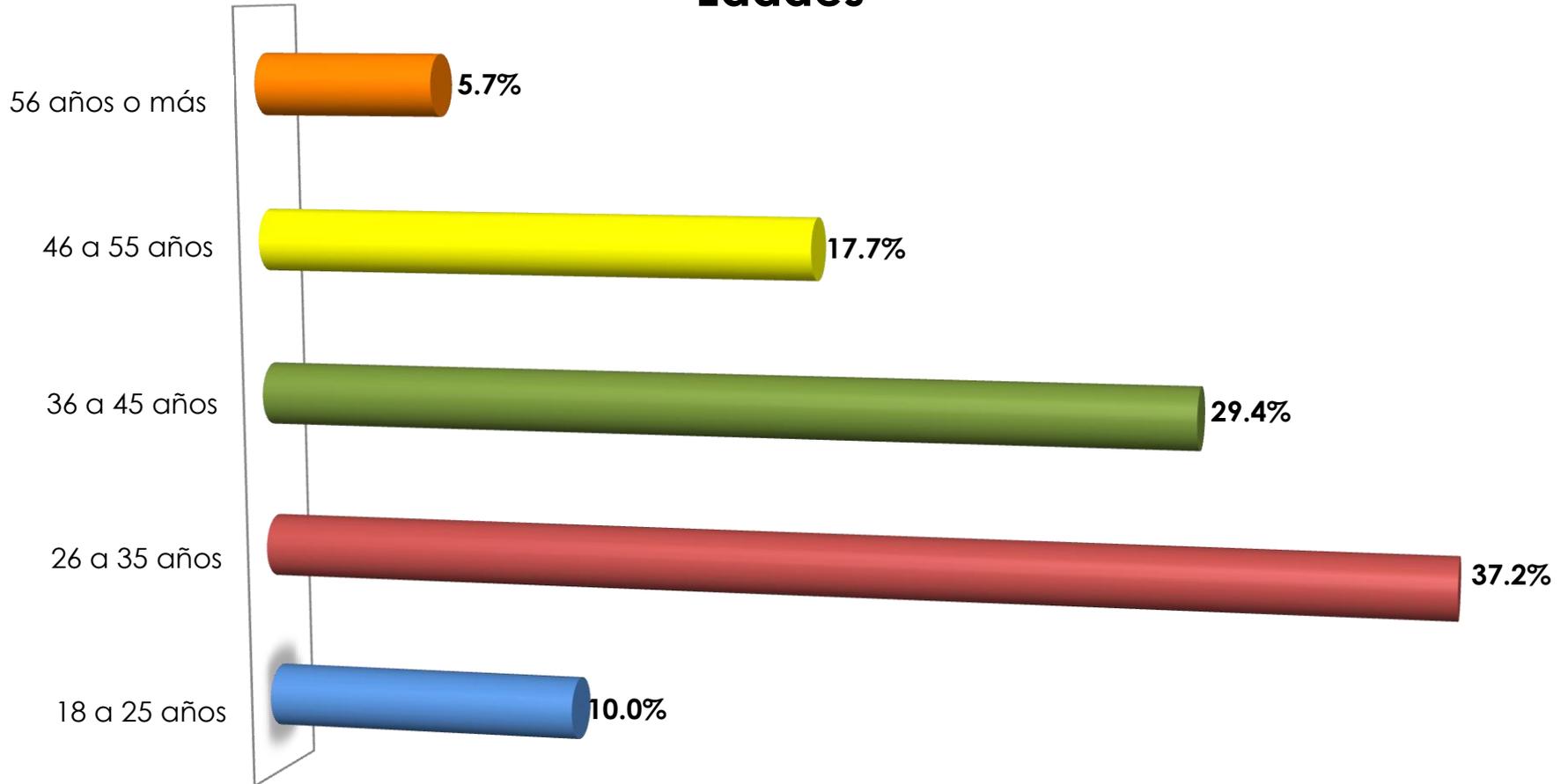
## Género



Base: 100% de los entrevistados.



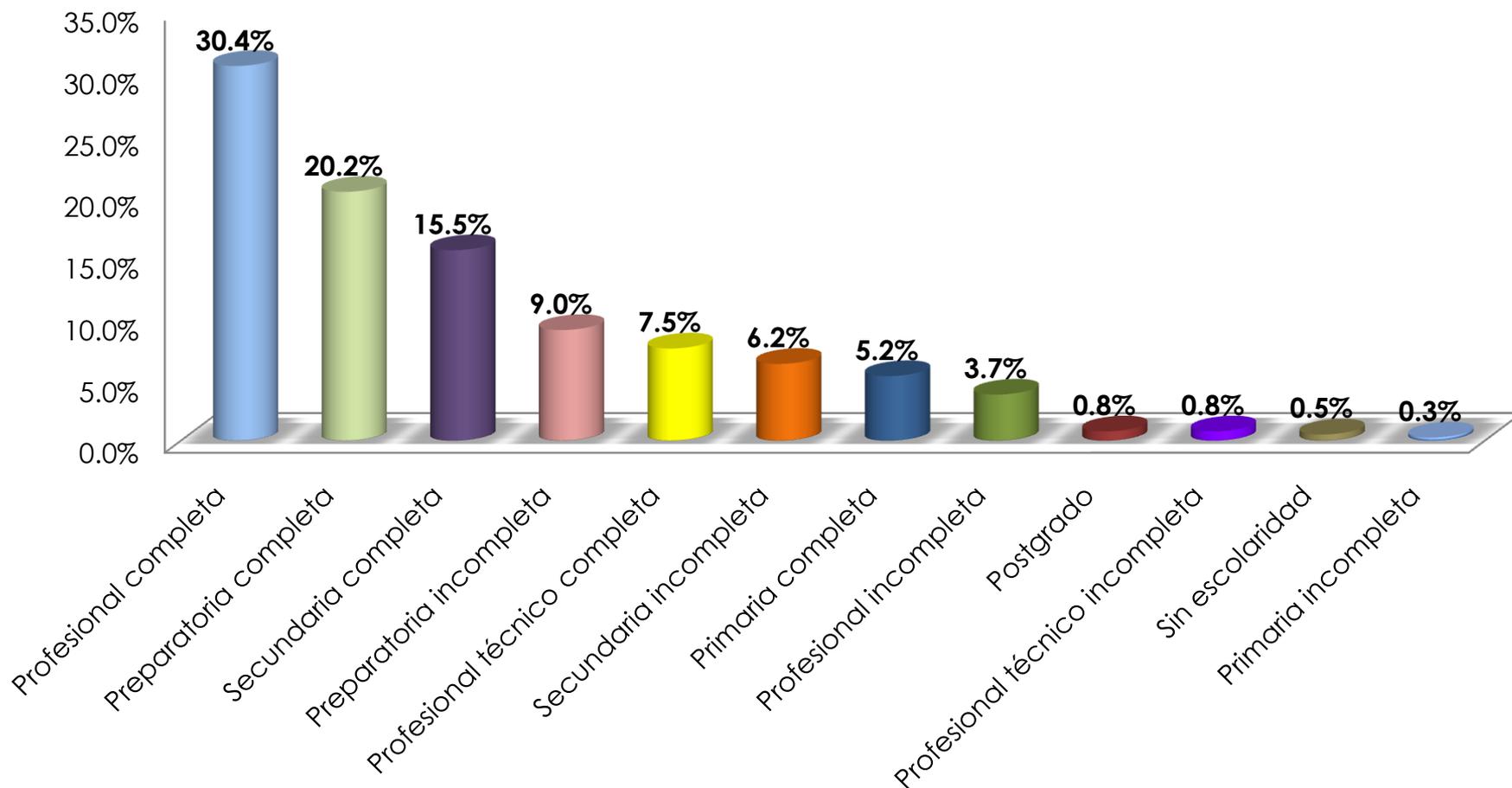
## Edades



Base: 100% de los entrevistados.



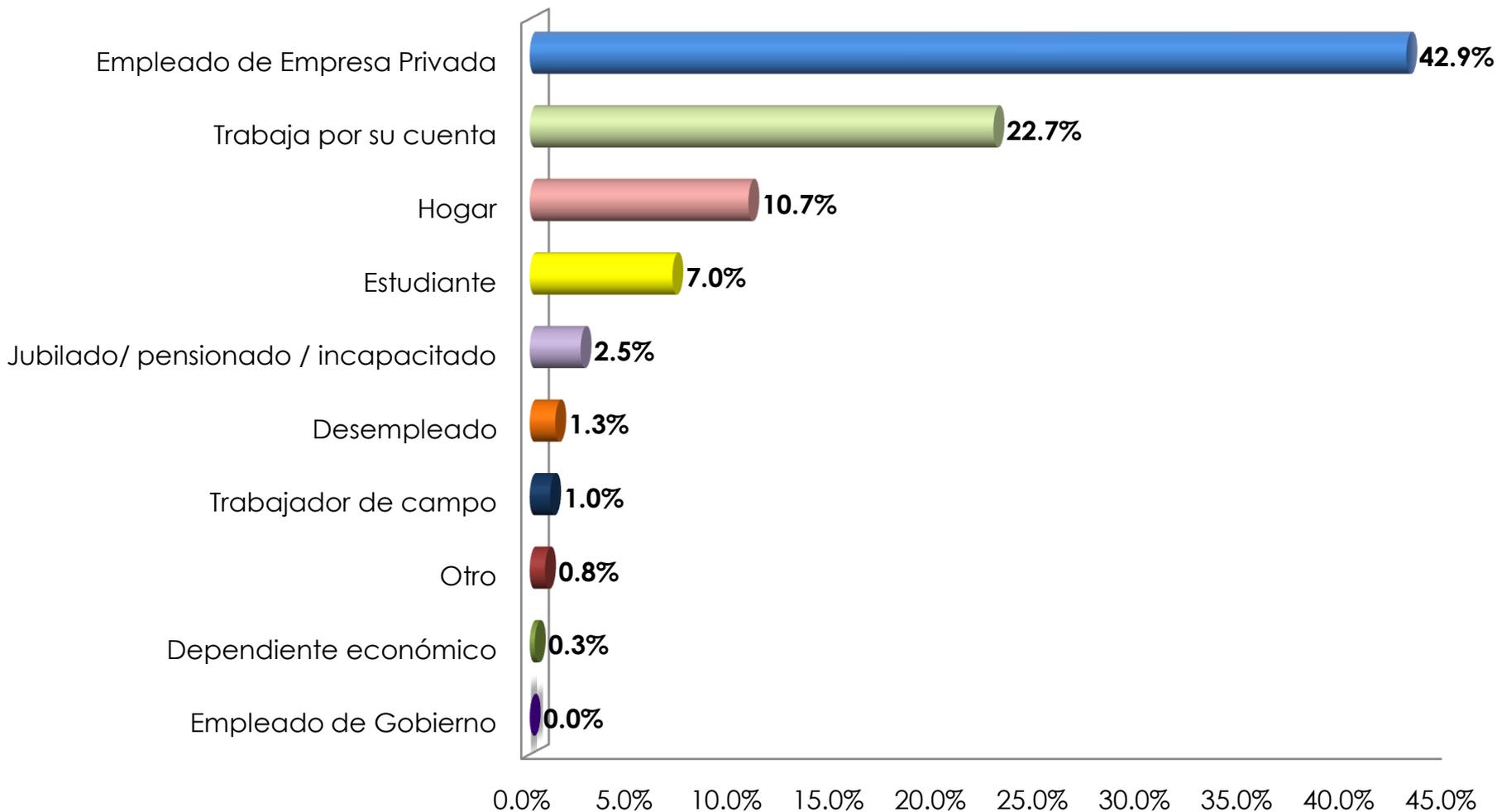
## Escolaridad



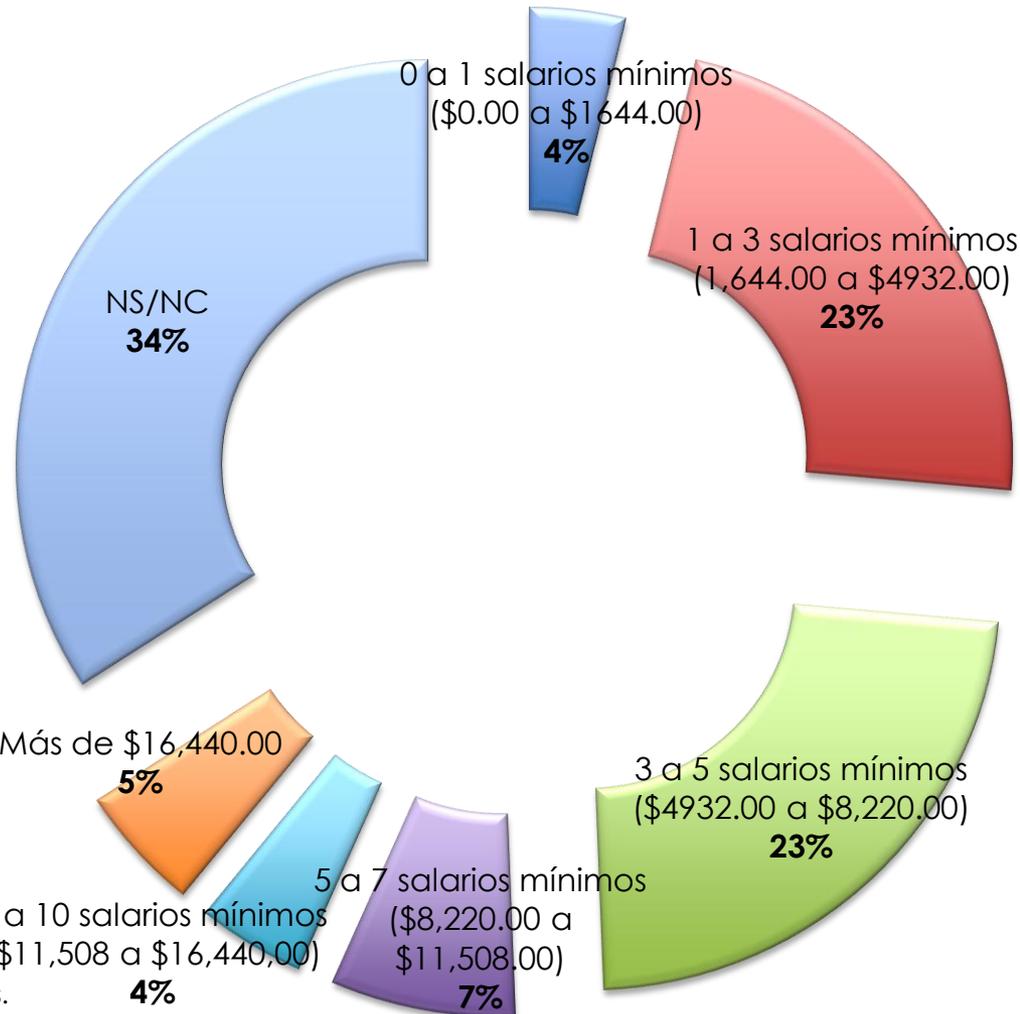
Base: 100% de los entrevistados.



## Fuente de ingresos



## Ingresos mensuales



Base: 100% de los entrevistados.

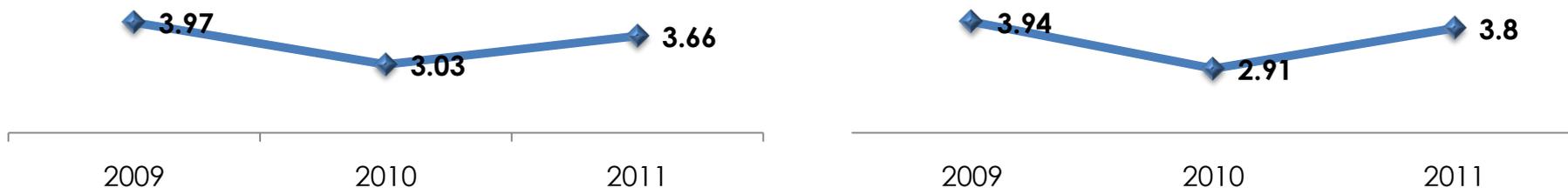


# Conclusiones



## Conclusiones generales de la dependencia

- A nivel general la Secretaría General de Gobierno ha tenido un asenso con respecto a los niveles medidos el año pasado. El 73% de los ciudadanos perciben como *bueno* el trabajo realizado.
- Los niveles de satisfacción de los usuarios son un 76% mejores que en el año 2010. En general la satisfacción es buena: un 78% de los usuarios están *satisfechos* con el servicio recibido y sólomente un 1.73% se muestran *insatisfechos* o *muy insatisfechos*.



- Los resultados de la evaluación de calidad en los servicios, amabilidad del trato del personal y rapidez en la atención a usuarios muestran una recuperación con respecto a lo calificado en el 2010.
- En específico la rapidez de atención incrementó en 2 veces el porcentaje de usuarios que dieron calificación de *bueno* en relación al año anterior (de un 45 % en 2010 a un 86.8 % en 2011 la suma de los buenos y excelentes).
- Un 50% de los ciudadanos expresaron que la Secretaría está *mejor que antes*, un resultado muy positivo, mientras que un 49 % que *permanece igual*. Sólo un 1% considera que *ha empeorado*.



En cuanto a los servicios la percepción general del ciudadano es que se ha tenido una mejora: 55% de los encuestados calificaron como que *han mejorado*, 44% que *continúan igual* y tan sólo un 1% que *han empeorado*.

## Registro Civil

- Los servicios con más afluencia durante el levantamiento de la muestra fueron Solicitud de copia de un acta (46%) y Solicitud de CURP (34%).
- Se percibe que la principal área de oportunidad es el tiempo de espera para ser atendido en los trámites realizados pues presenta calificaciones negativas de 24.5%. La agilidad y rapidez para la realización de los trámites le sigue con 20.6% de evaluaciones negativas.
- Un 86.9% de los encuestados se siente *satisfechos* con la atención recibida, aunque cabe mencionar que no se dieron evaluaciones *excelentes*, rubro que disminuyó 23% respecto al año anterior. Las evaluaciones negativas disminuyeron aproximadamente 20%.
- De manera general todos los indicadores aumentaron satisfactoriamente siendo el de conocimientos de las personas que atienden (calificación buena y excelente 70 % en 2010 y 91.4 % en 2011) y la amabilidad de los funcionarios los que más terreno ganaron (calificación buena y excelente 54 % en 2010 y 85.1 % en 2011) y el tiempo de espera para ser atendidos en los trámites realizados (calificación buena y excelente 32 % en 2010 y 74.9 % en 2011).

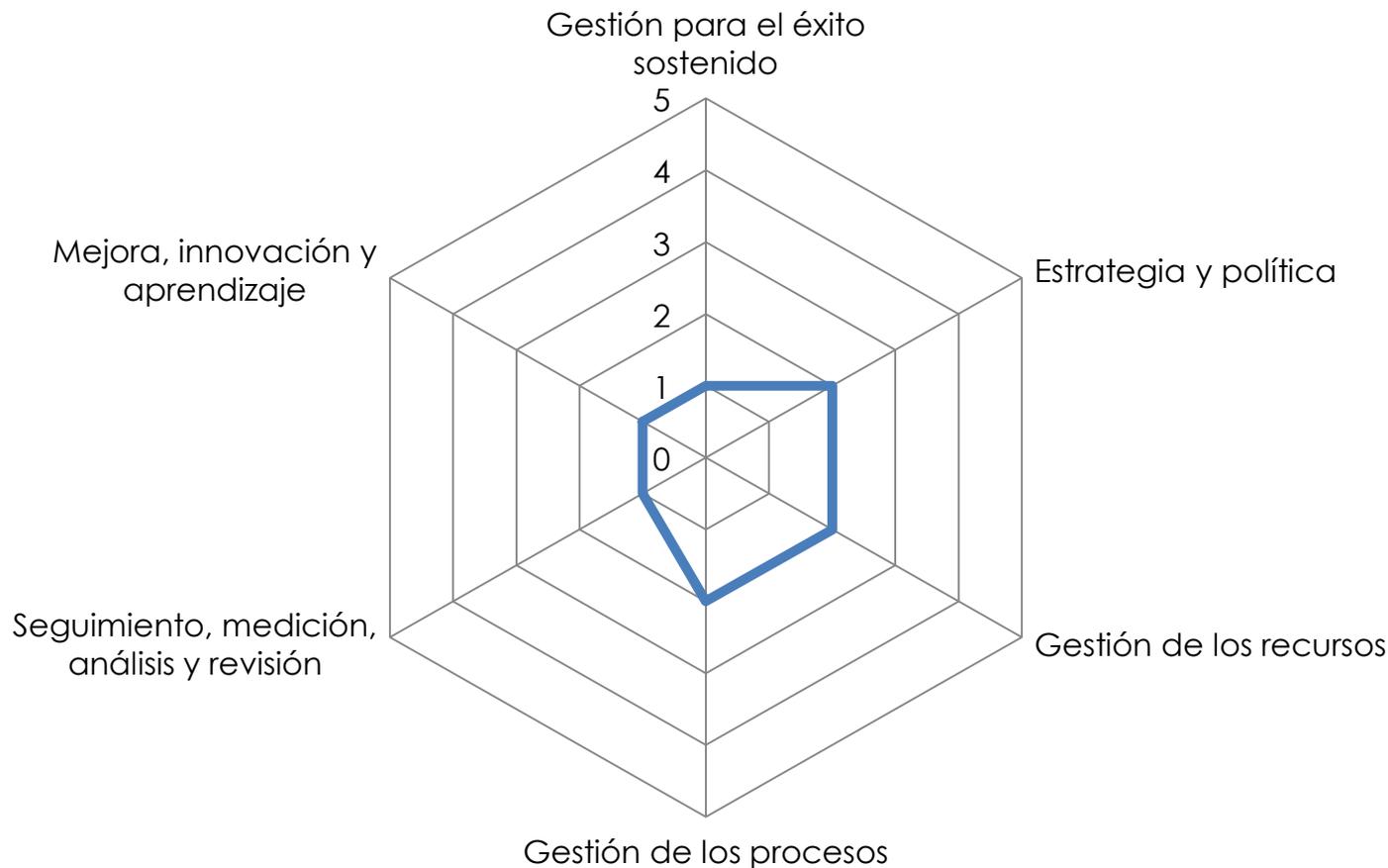


## Registro Público de la Propiedad y Comercio

- Los usuarios solicitaron en su mayoría (62%) realizar una búsqueda certificada, en segundo lugar resultó el trámite de solicitud de certificado de libertad o gravamen.
- De las características evaluadas del servicio, la que presenta mayor área de oportunidad es el tiempo de espera para ser atendido, con 9.1% de evaluaciones negativas. Sin embargo, a nivel global, estos aspectos fueron muy bien calificados, con ningún *bueno* por debajo de 88.1%.
- Un 91.4% de los usuarios en general se expresan *satisfechos* con la atención recibida y sólo un 3.5% *no están satisfechos* o están *muy insatisfechos*.
- Todos los rubros tuvieron un excelente avance, sin embargo los que mejor desempeño tuvieron para este 2010 fueron la amabilidad de los funcionarios (calificación buena y excelente 59 % en 2010 y 98.3 % en 2011) y la agilidad y rapidez para la realización de sus trámites (calificación buena y excelente 50 % en 2010 y 91.5 % en 2011).



## 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	orientación clara y específica; sin resultados, resultados pobres o resultados impredecibles.
2	reactiva	datos disponibles sobre los resultados de mejora.
3	estable	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	“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 1 PUNTOS DE AFLUENCIA

DEPENDENCIA	SERVICIO	TAMAÑO DE LAMUESTRA	PUNTOS DE AFLUENCIA
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	<p><u>Guadalajara</u>: Prolongación Alcalde Número 1855 Primer Piso, Colonia Miraflores C.P. 44270.</p> <p><u>Ciudad Guzmán</u>: Calle Efraín Buen Rostro No. 33, Colonia San Pedro.</p> <p><u>Lagos de Moreno</u>: Edificio UNIRSE, Calle San Modesto Esq. San Cirilo, Colonia la Palma.</p> <p><u>Puerto Vallarta</u>: Calle Grandes Lagos No. 236 FCTO. Fluvial Vallarta</p>

