



Satisfacción de usuarios de las secretarías
del Poder Ejecutivo 2009
Gobierno del Estado de Jalisco
SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO



Jalisco

Índice

1. Evaluación, Secretaría General de Gobierno.....	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 General de Gobierno	11
1.7 Conclusiones, Secretaría General de Gobierno	43
1.8 Recomendaciones, Secretaría General de Gobierno	46
1.9 Anexos.....	49



Secretaría General de Gobierno
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
	Ser mayor de edad
	Ser usuario de algún servicio o trámite de la Secretaría General de Gobierno del Estado de Jalisco (registros civiles)
Lugar de aplicación	Oficinas de la dependencia (registro civil). Entrevistas realizadas en los municipios de Guadalajara, Zapopan, Tlaquepaque y Tonalá
Alcance del estudio	usuario de la dependencia (Oficinas de Registro Civil)
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

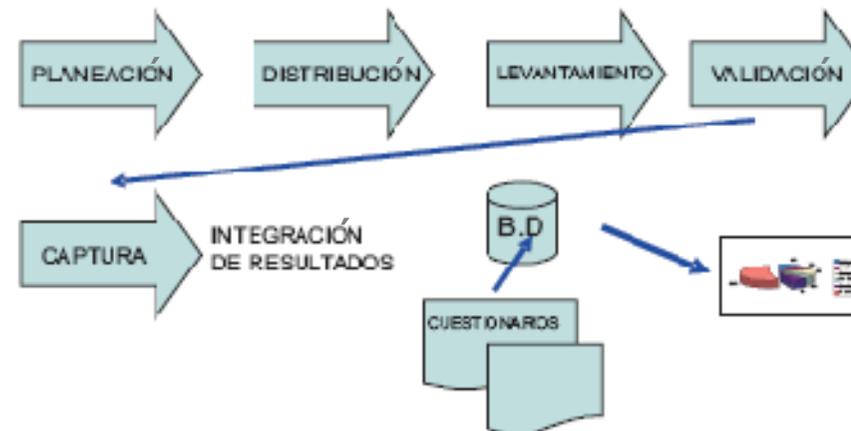
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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 General de Gobierno

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 General de Gobierno, con base al promedio obtenido:

Lugar	Dependencia	Promedio
1	Secretaría General de Gobierno	4

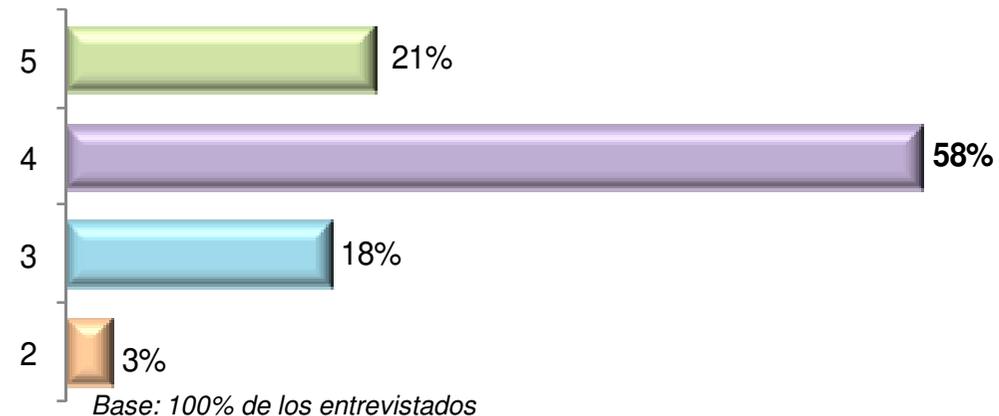
*Base: 67% de los entrevistados cuyo perfil fue considerado usuario directo en la dependencia.
El promedio general de las dependencias evaluadas con usuarios directos fue de 3.4.*

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 General de Gobierno del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente)

Evaluación	%
2	3%
3	18%
4	58%
5	21%
Promedio	
3.97	
Kurtosis	
0.308	



El 58% evaluó como bueno el trabajo realizado por la Secretaría General de Gobierno del Estado de Jalisco y 21% como muy bueno. El 18% consideró regular su desempeño, y 21% restante lo percibió como malo o pésimo (2 y 1). El coeficiente de Kurtosis indica una tendencia a concentra las evaluaciones cercanas al promedio.

Satisfacción y servicio a usuarios

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría General de Gobierno del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente)

Evaluación	Masculino	Femenino
1 Pésimo	0%	0%
2	2.2%	3.6%
3	20.2%	16.2%
4	59.6%	56.8%
5 Excelente	18%	23.4%
Total	100%	100%

Base: Cruce de variable ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría General de Gobierno del Estado de Jalisco? Con Sexo 100% de los entrevistados.

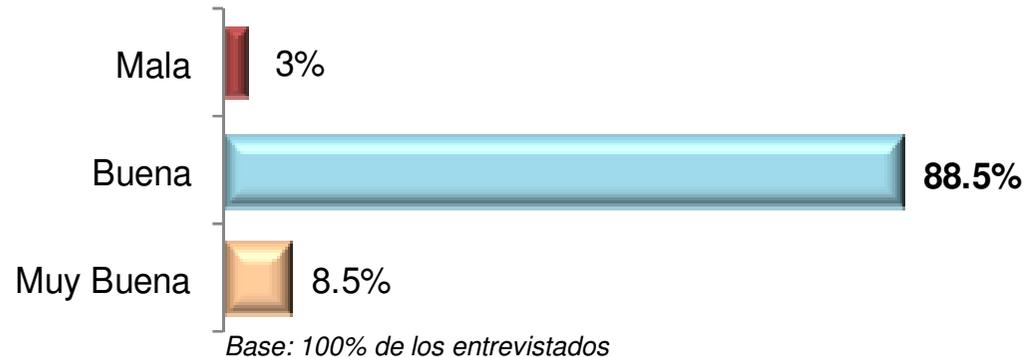
Comparando la evaluación por sexo del entrevistado, se aprecia una ligera diferencia en la percepción de los hombres quienes son poco más neutrales en la evaluación que las mujeres. Ambos géneros no conceden evaluaciones negativas al trabajo registro civil, pero las mujeres evalúan un poco más de calificaciones negativas con respecto de los hombres.

Satisfacción y servicio a usuarios

2. 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:

Calidad	%
Muy Buena	8.5%
Buena	88.5%
Mala	3%



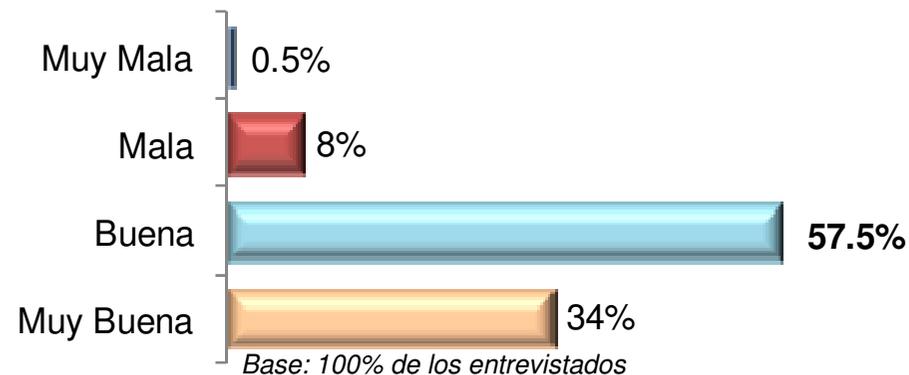
El 88.5% evaluó como buena calidad los servicios / programas otorgados por la Secretaría General de Gobierno del Estado de Jalisco y 8.5% la considera muy buena. Sólo 3% opina lo contrario, al evaluarla como mala.

Satisfacción y servicio a usuarios

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

b) Amabilidad y trato del personal:

Amabilidad	%
Muy Buena	34%
Buena	57.5%
Mala	8%
Muy Mala	0.5%



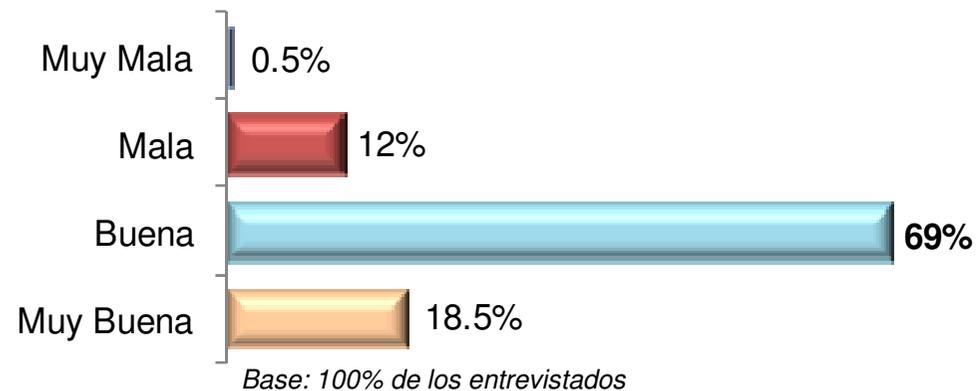
Al evaluar la amabilidad y trato por el personal de la Secretaría General de Gobierno del Estado de Jalisco, poco más de la mitad la consideró como buena (57.5%), una tercera parte como muy buena (34%) y 8% restante como mala o muy mala.

Satisfacción y servicio a usuarios

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

c) Rapidez en atención a usuarios:

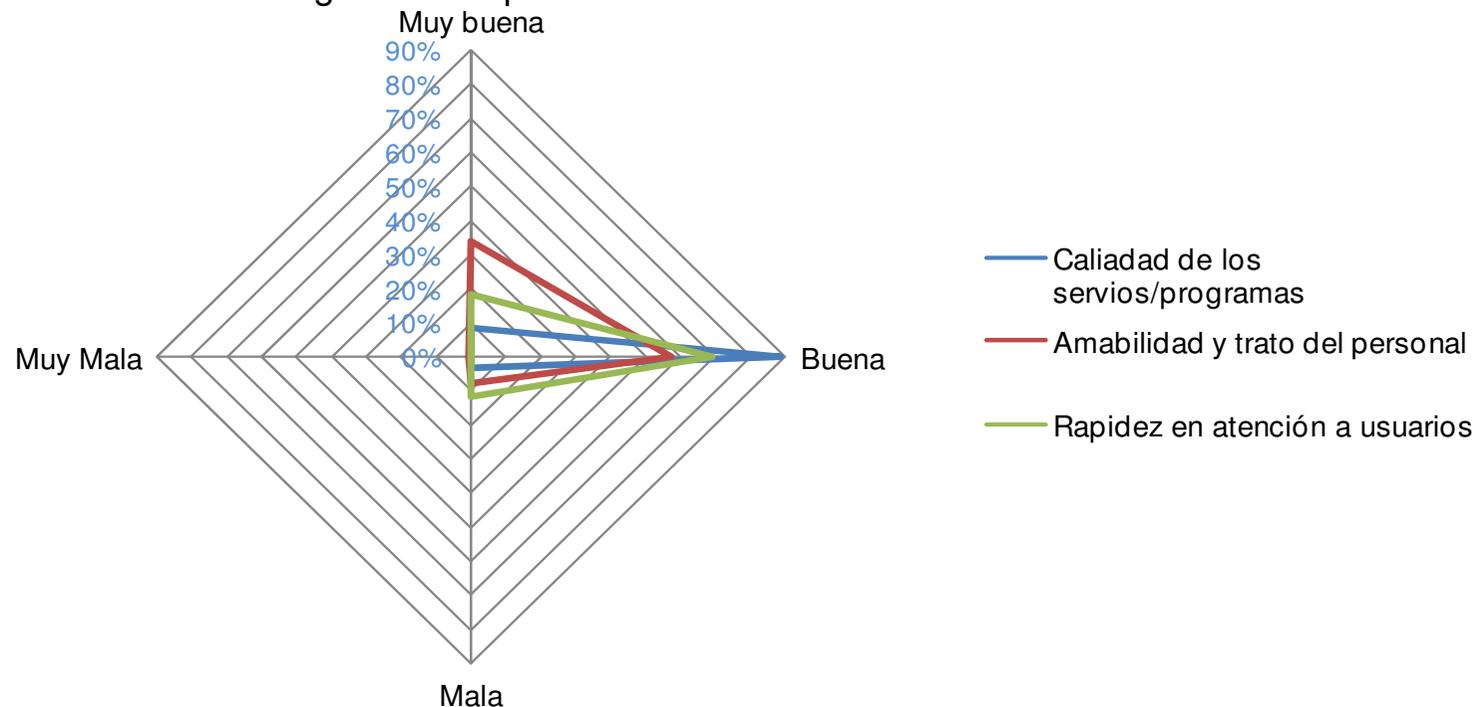
Rapidez	%
Muy Buena	18.5%
Buena	69%
Mala	12%
Muy Mala	0.5%



En cuanto a la rapidez en atención a usuarios de la Secretaría General de Gobierno del Estado de Jalisco, 69% la consideró buena y muy buena 18.5%. Sólo 12% la evaluó mal y 0.5% muy mal.

Satisfacción y servicio a usuarios

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



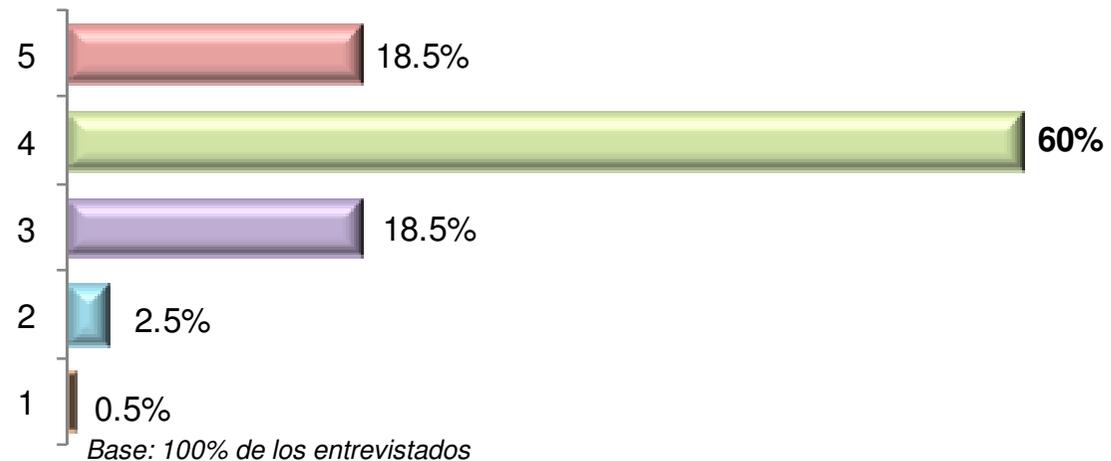
Base: 100% de los entrevistados, comparativo de todos los aspectos evaluados

La rapidez y la amabilidad son los aspectos que refirieron mayores calificaciones negativas, sin embargo, se puede considerar que los aspectos desarrollan un comportamiento positivo en su evaluación.

Satisfacción y servicio a usuarios

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

Evaluación	%
1	0.5%
2	2.5%
3	18.5%
4	60%
5	18.5%
Promedio	
3.94	
Kurtosis	
1.281	



El 78.5% se manifestó satisfecho con el servicio que le brinda la Secretaría General de Gobierno del Estado de Jalisco (5 y 4), mientras que 18.5% percibió un servicio regular (3). Para apenas un 3% el servicio fue malo y pésimamente evaluado (2 y 1). La Kurtosis refiere una alta concentración de las evaluaciones con respecto al promedio, esto es que existe una alta cantidad de usuarios con opiniones similares en cuanto a la satisfacción del servicio.

Satisfacción y servicio a usuarios

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría General de Gobierno 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%	0%	2.1%	0%	0%
2	2.9%	1.9%	2.1%	0%	7.4%
3	22.9%	22.6%	16.7%	10.8%	19%
4	51.4%	54.7%	68.8%	75.7%	44%
5 Excelente	22.9%	20.8%	10.4%	14%	29.6%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Base: cruce de variable ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría General de Gobierno del Estado de Jalisco? Con Edad 100% de los entrevistados.

Los adultos de 36 a 55 años de edad realizaron una evaluación con más peso positivo con respecto a los otros rangos de edad. Los adultos de 56 años a más resultaron ser los que más evaluaciones negativas realizaron, por su parte los jóvenes de 18 a 35 años manifestaron ser los más indiferentes al evaluar que tan satisfecho se encontraban con el servicio.

Satisfacción y servicio a usuarios

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

Evaluación	Masculino	Femenino
1 Pésimo	0%	0.9%
2	1.1%	3.6%
3	18%	18.9%
4	61.8%	58.6%
5 Excelente	19.1%	18%
Total	100%	100%

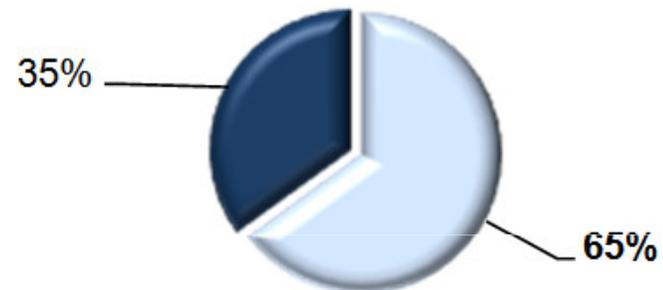
Base: cruce de variable ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría General de Gobierno del Estado de Jalisco? Con Sexo 100% de los entrevistados.

Comparando los resultados por género de los entrevistados, podemos concluir que los hombres desarrollan un poco más de satisfacción con el servicio que las mujeres, el 4.5% de ellas otorgo una calificación mala o pésima.

Evaluación de la dependencia

1. ¿Es la primera vez que viene usted viene al Registro Civil o ya había venido con anterioridad?

Primera vez	%
Sí	65%
No	35%



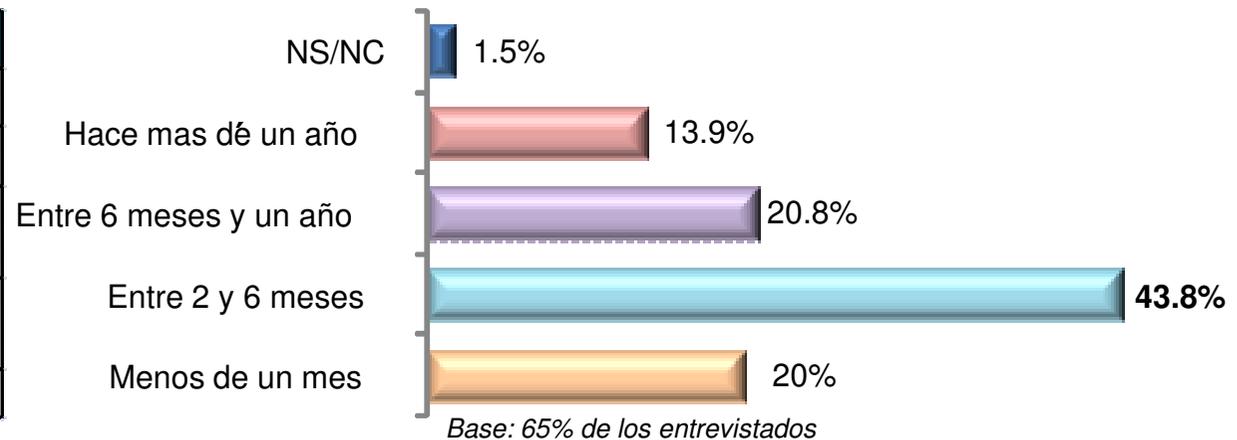
Base: 100% de los entrevistados

Para 65% de los entrevistados, es la primera vez que asiste al Registro Civil. El 35% ya había ido anteriormente .

Evaluación de la dependencia

2. Usted que ha venido más de una vez, ¿hace cuánto tiempo hizo su visita anterior, aproximadamente?

Tiempo	%
Menos de un mes	20%
Entre 2 y 6 meses	43.8%
Entre 6 meses y un año	20.8%
Hace mas de un año	13.9%
NS/NC	1.5%

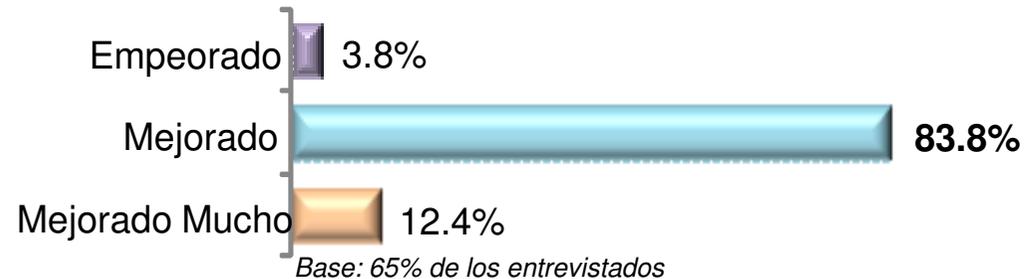


De los entrevistados que han asistido al Registro Civil, 43.8% afirma que asistió entre 2 y 6 meses, 20.8% tiene entre 6 meses y un año, 20% tiene menos de un mes que estuvo ahí, 13.9% hace más de un año que no se presentaba y 1.5% no supo o no quiso contestar.

Evaluación de la dependencia

3. De la última vez que vino al Registro Civil, comparada con la de hoy, considera usted que, en términos generales, ha mejorado o ha empeorado?

Comparación	%
Mejorado Mucho	12.4%
Mejorado	83.8%
Empeorado	3.8%

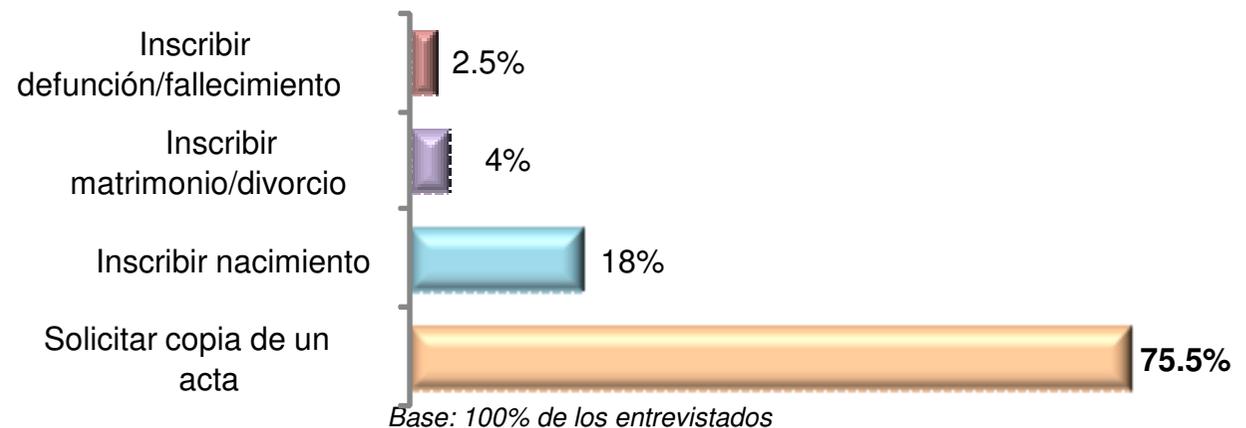


Los entrevistados que han asistido al Registro Civil percibieron una notable mejoría en su última visita; en términos generales, 12.4% considera que su visita mejoró mucho y 83.8% considera que ha mejorado. Escaso 3% considera que su visita fue peor que la anterior.

Evaluación de la dependencia

4. ¿Qué trámite ha venido a hacer al Registro Civil?

Trámite	%
Solicitar copia de un acta	75.5%
Inscribir nacimiento	18%
Inscribir matrimonio/divorcio	4%
Inscribir defunción/fallecimiento	2.5%



El 75.5% asistió al Registro Civil a solicitar una copia de un acta, 18% inscribió un nacimiento, 4% inscribió un matrimonio o divorcio y 2% restante inscribió una defunción o un fallecimiento.

Evaluación de la dependencia

4. ¿Qué trámite ha venido a hacer al Registro Civil?

Trámite	18 a 25 años	25 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más
Solicitar copia de una acta	68.6%	81.1%	77.1%	64.9%	85.2%
Inscribir nacimiento	22.9%	18.9%	18.8%	21.6%	3.7%
Inscribir matrimonio/divorcio	5.7%	0%	2.1%	10.8%	3.7%
Inscribir defunción/fallecimiento	2.9%	0%	2.1%	2.7%	7.4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Base: cruce de variable ¿Qué trámite ha venido a hacer al registro civil? Con Edad 100% de los entrevistados.

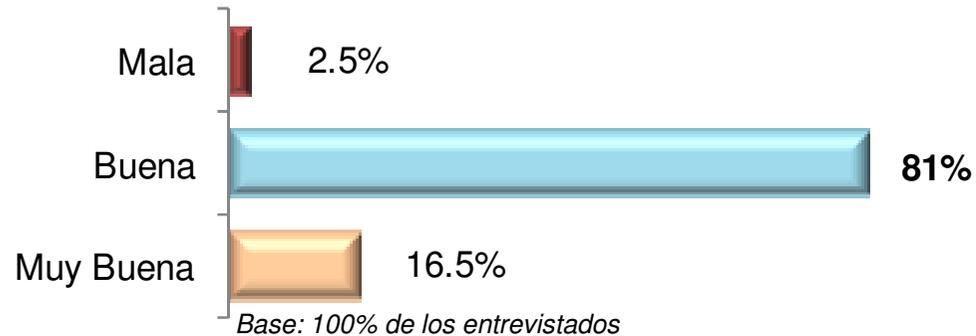
Los jóvenes de 18 a 25 años acuden principalmente a solicitar un acta de nacimiento y a inscribir un nacimiento en mayor proporción que el resto de los grupos de edad, mientras los adultos mayores a 56 años acuden principalmente a solicitar un acta de nacimiento o inscribir una defunción. De 46 a 55 años destaca el registro de un matrimonio o divorcio.

Evaluación de la dependencia

5. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características del Registro Civil:

a) Calidad de las instalaciones

Evaluación	%
Muy Buena	16.5%
Buena	81%
Mala	2.5%



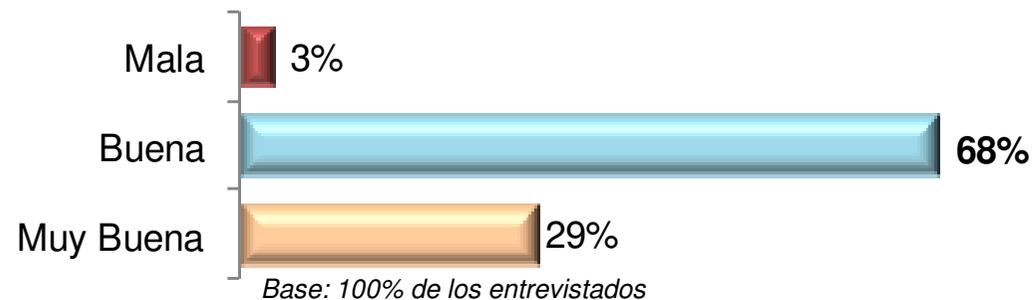
El 75.5% asistió al Registro Civil a solicitar una copia de un acta, 18% inscribió un nacimiento, 4% inscribió un matrimonio o divorcio y 2% restante inscribió una defunción o un fallecimiento.

Evaluación de la dependencia

5. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características del Registro Civil:

b) Preparación de las personas que le atienden

Evaluación	%
Muy Buena	29%
Buena	68%
Mala	3%



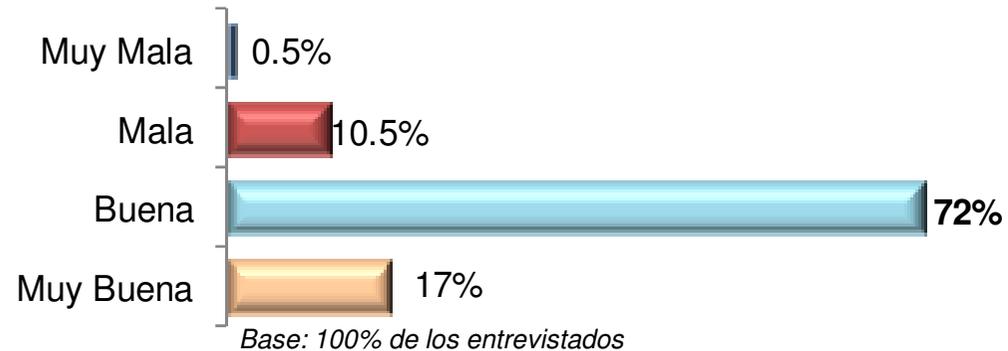
El 68% consideró buena la preparación del personal que atiende en el Registro Civil, 29% la evaluó como muy buena y sólo para 3% no fue buena.

Evaluación de la dependencia

5. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características del Registro Civil:

c) Amabilidad de los funcionarios

Evaluación	%
Muy Buena	17%
Buena	72%
Mala	10.5%
Muy Mala	0.5%



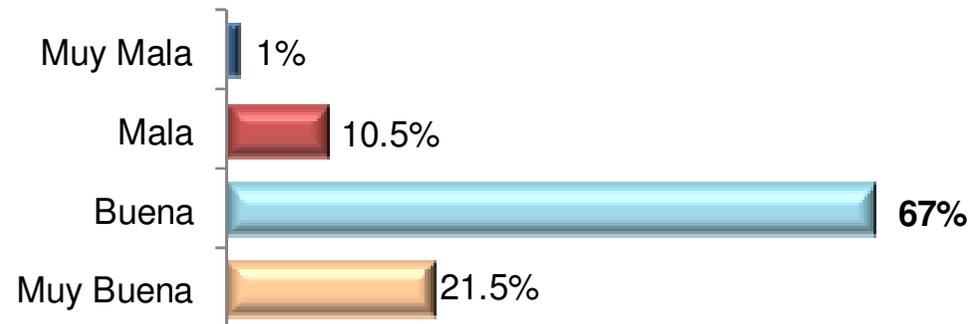
La amabilidad por los funcionarios del Registro Civil de Jalisco es buena, según 72% de los entrevistados, se considera muy buena por 17%, para 10.5% el trato es percibido como malo y muy malo para 0.5% restante.

Evaluación de la dependencia

5. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características del Registro Civil:

d) Claridad en la explicación de los trámites

Evaluación	%
Muy Buena	21.5%
Buena	67%
Mala	10.5%
Muy Mala	1%



Base: 100% de los entrevistados

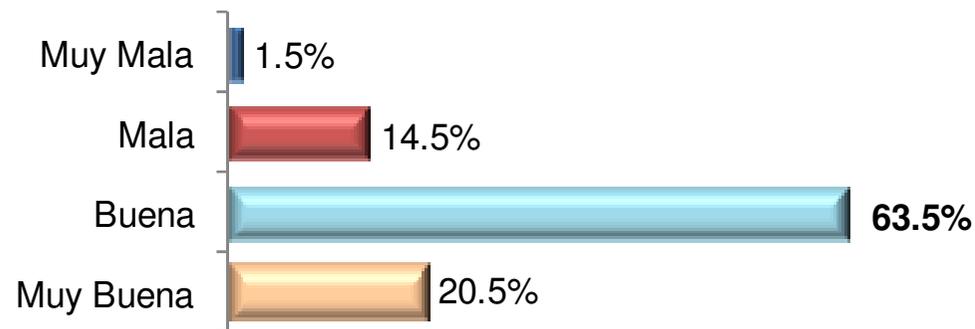
La claridad en la explicación para realizar trámites en el Registro Civil es buena (67%) y muy buena (21.5%), según la opinión de los entrevistados. En contraste, 11.5% consideró que no existe claridad en dichos trámites.

Evaluación de la dependencia

5. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características de esta dependencia del Registro Civil:

e) Tiempo de espera para ser atendido trámites

Evaluación	%
Muy Buena	20.5%
Buena	63.5%
Mala	14.5%
Muy Mala	1.5%



Base: 100% de los entrevistados

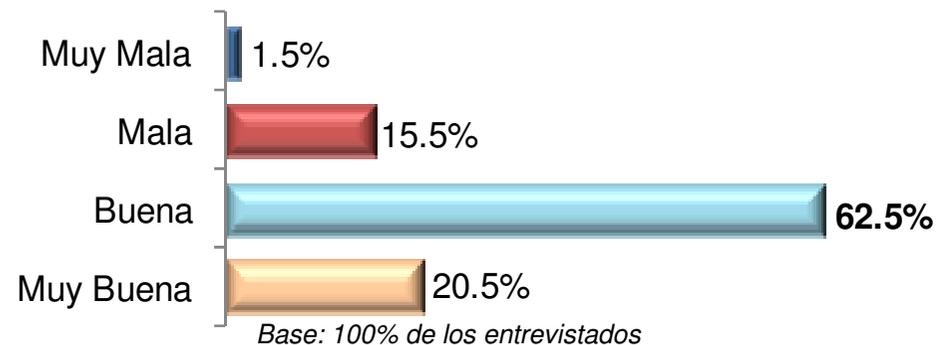
El tiempo de espera en las oficinas de registro civil se considera aceptable, ya mas del 80% de los encuestados lo manifestaron como bueno y muy bueno, solo un 16% de los entrevistados considera malo o muy malo este rubro del servicio.

Evaluación de la dependencia

5. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características del Registro Civil:

f) Agilidad y rapidez para la realización del trámite

Evaluación	%
Muy Buena	20.5%
Buena	62.5%
Mala	15.5%
Muy Mala	1.5%



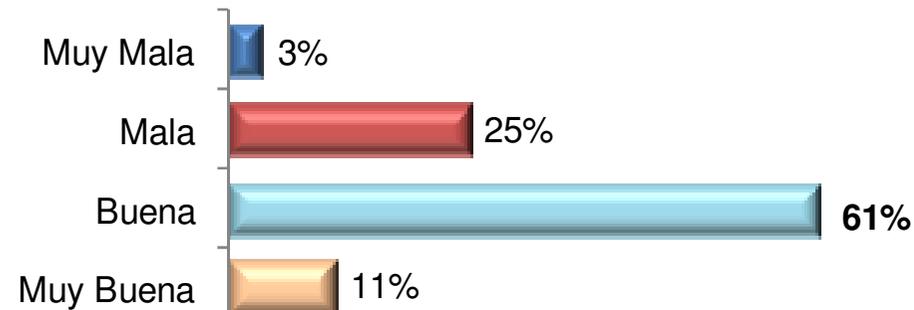
El 62.5% evalúa como buena la agilidad y rapidez para realizar trámites en el Registro Civil; 20.5% de los entrevistados mejora la evaluación al considerarla muy buena. Sin embargo, 15,5% no está de acuerdo con esto, al calificar mal los tiempos y la agilidad; 1.5% los califica como muy mal.

Evaluación de la dependencia

5. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características del Registro Civil:

g) Facilidad para llegar desde su hogar hasta aquí

Evaluación	%
Muy Buena	11%
Buena	61%
Mala	25%
Muy Mala	3%

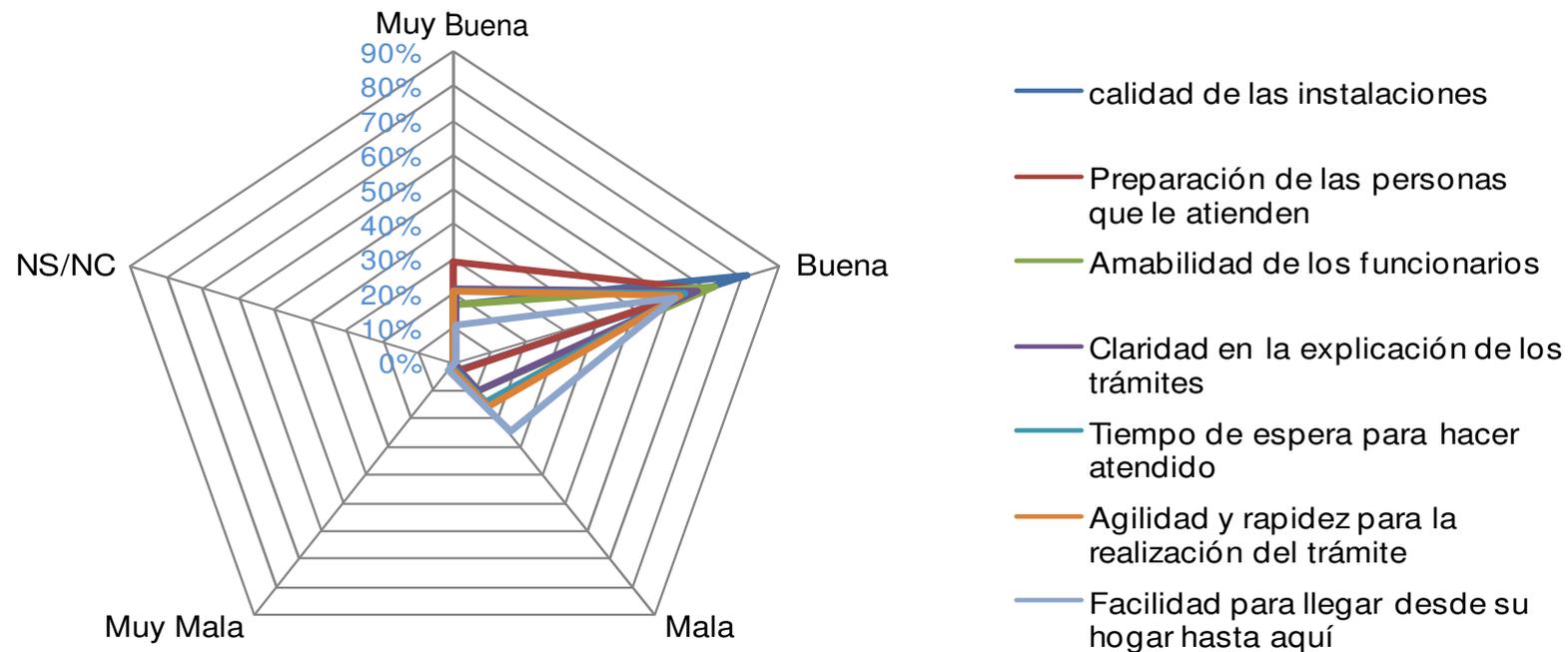


Base: 100% de los entrevistados

Al evaluar la facilidad para llegar al Registro Civil, desde el hogar del entrevistado, 61% considera que es fácil llegar. Para 11% es muy fácil llegar. A 25% se le complica más y 3% restante la percibe muy difícil.

Evaluación de la dependencia

5. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características del Registro Civil:



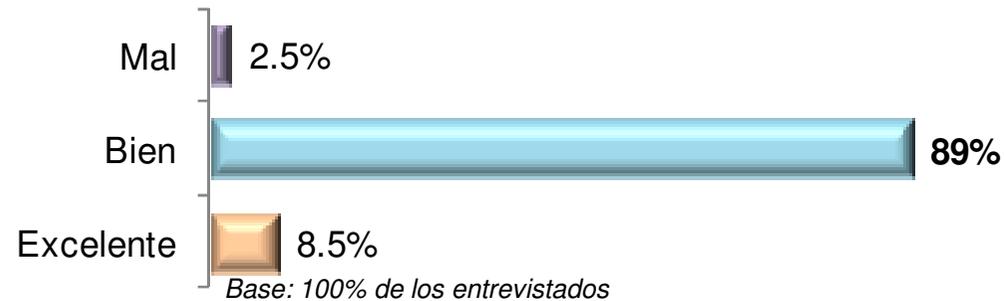
Base: 100% de los entrevistados, comparativo de todos los aspectos evaluados

Las evaluaciones desarrollan un comportamiento con tendencia positiva al inclinarse en su mayoría a la calificación de buena. La facilidad para llegar a la dependencia reflejó el mayor número de evaluaciones negativas (mala).

Evaluación de la dependencia

6. Evalúe usted en una escala de Excelente, Bien, Mal o Muy mal como percibe usted la organización en términos generales del Registro Civil:

Evaluación	%
Excelente	8.5%
Bien	89%
Mal	2.5%

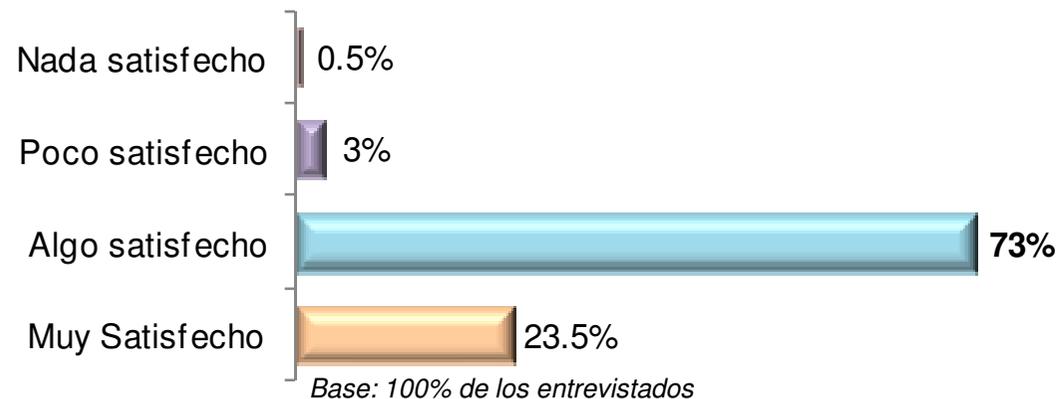


El 89% evalúa como buena la organización, en términos generales, del Registro Civil y para 8.5% es excelente. Sólo 2.5% considera que existe una mala organización.

Evaluación de la dependencia

7.- Ahora que usted se va de la Oficina del Registro Civil, ¿qué tan satisfecho se va por la atención recibida?: Muy satisfecho, Algo satisfecho, Poco satisfecho o Nada satisfecho

Satisfacción	%
Muy satisfecho	23.5%
Algo satisfecho	73%
Poco satisfecho	3%
Nada satisfecho	0.5%



El 73% de los entrevistados se fueron algo satisfecho por la atención recibida y muy satisfecho 23.5%. Quienes se fueron poco satisfechos o nada satisfechos alcanzaron 3.5%.

Evaluación de la dependencia

8.- Mayormente, ¿confía usted o no confía en el personal y funcionarios que le han atendido le ayuden a solucionar su problema?

Confianza	%
Sí	96.5%
No	3.5%



Base: 100% de los entrevistados

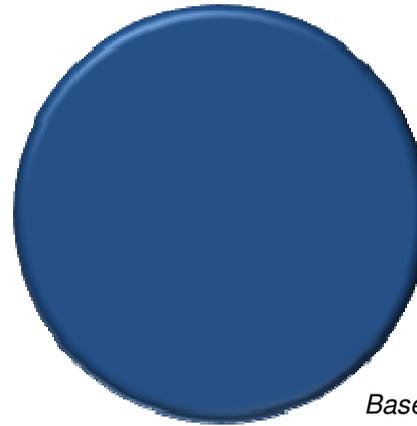
El 96.5% confía en el personal y funcionarios que le atendieron; sólo 3.5% mostraron inseguridad.

Datos generales y sociodemográficos

1. ¿Es usuario de algún servicio o trámite que preste la Secretaría General de Gob. del Estado de Jalisco?

Usuario	%
Sí	100%
No	0.0%

100%



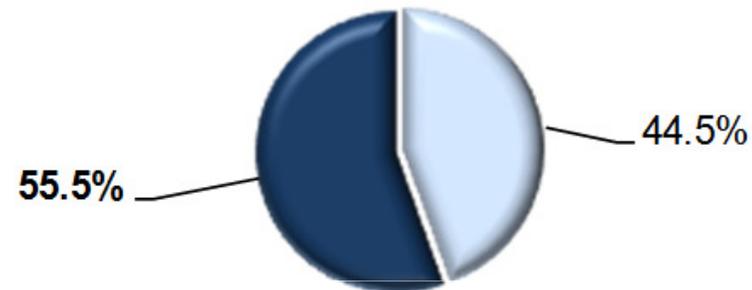
Base: 100% de los entrevistados

El 100% de los entrevistados utilizan algún servicio o trámite que presta la Secretaría General de Gobierno del Estado de Jalisco.

Datos generales y sociodemográficos

- Género

Género	%
Masculino	44.5%
Femenino	55.5%



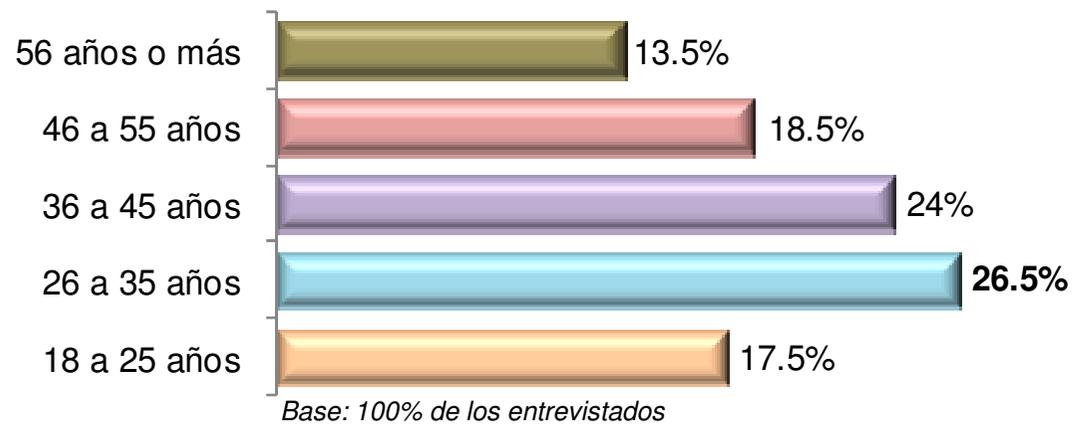
Base: 100% de los entrevistados

Se entrevistó a 44.5% hombres y 55.5% mujeres.

Datos generales y sociodemográficos

- Edades

Edades	%
18 a 25 años	17.5%
26 a 35 años	26.5%
36 a 45 años	24%
46 a 55 años	18.5%
56 años o más	13.5%

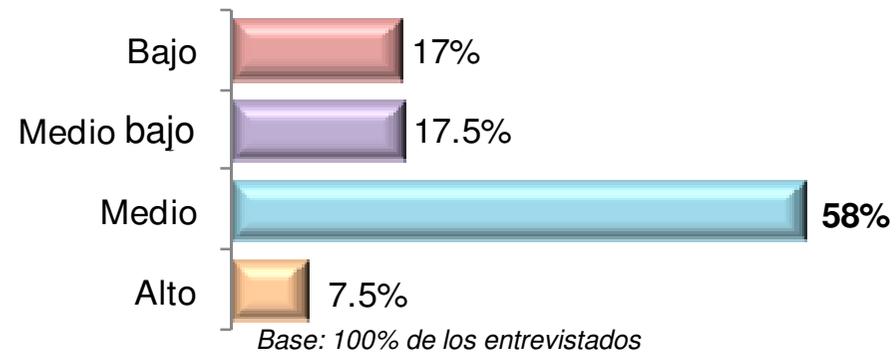


El 26.5% de los entrevistados tiene entre 26 y 35 años de edad, 24% de 36 a 45 años, 18.5% de 46 a 55 años, 17.5% de 18 a 25 años y 13.5% es mayor de 56 años.

Datos generales y sociodemográficos

- Nivel socioeconómico

Nivel socioeconómico	%
Alto	7.5%
Medio	58%
Medio Bajo	17.5%
Bajo	17%

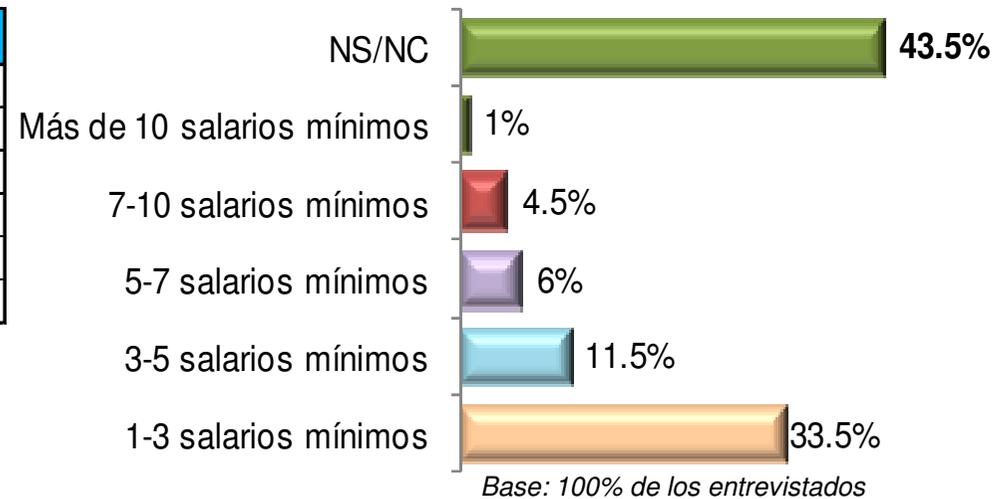


El 58% de los entrevistados son de nivel medio, 17.5% son de nivel medio bajo, 17% pertenece al nivel bajo y el resto, 7.5%, de nivel alto.

Datos generales y sociodemográficos

- Ingresos

Ingresos	%
1-3 salarios mínimos	33.5%
3-5 salarios mínimos	11.5%
5-7 salarios mínimos	6%
7-10 salarios mínimos	4.5%
Más de 10 salarios mínimos	1%
NS/NC	43.5%



El 33.5% percibe de 1 a 3 salarios mínimos, 11.5% un ingreso de 3 a 5 salarios, 6% percibe de 5 a 7, de 7 a 10 salarios 4.5% y sólo 1% alcanza más de 10 salarios mínimos.

1.7 Conclusiones

Secretaría General de Gobierno

Conclusiones, Secretaría de General de Gobierno

Satisfacción y servicio a usuarios

El 79% de los entrevistados percibe como bueno y excelente el trabajo de la Secretaría General de Gobierno del Estado de Jalisco. La satisfacción del servicio que ofrece la dependencia se evaluó con 78.5% (suma de calificaciones buenas y excelentes), de la evaluación del trabajo como la satisfacción se mostraron con una tendencia similar: por tanto, es probable que la secretaría necesite cambios para poder llegar a una evaluación competente.

El 92% correspondió el promedio general de calificaciones buenas y excelentes sobre los aspectos evaluados de la secretaría. La percepción de los entrevistados muestra la calidad como la mejor evaluada con 97% (calificaciones positivas buenas y excelentes) y, a su vez, la rapidez en el Registro Civil fue el que lanzó la evaluación menos favorable, ya que 12.5% de los usuarios menciona que esta característica es mala o muy mala.

Evaluación de la Secretaría General de Gobierno	
<i>(Suma de buena y muy buena)</i>	
Calidad	97.0%
Amabilidad	91.5%
Rapidez	87.5%
Promedio general	92.0%

La afluencia de usuarios al Registro Civil del Estado de Jalisco y los niveles organizacionales y estructurales del mismo pueden incidir en el tiempo y forma en que son atendidos los usuarios; esto se refleja en la baja evaluación del aspecto de rapidez; sin embargo, es importante mencionar que ese aspecto se encuentra evaluado de manera aceptable, aunque lejos de los otros puntos evaluados de la dependencia.

Conclusiones, Secretaría General de Gobierno

Evaluación de la dependencia

Basándonos en 65% de entrevistados que han asistido al Registro Civil, la mayor frecuencia de visita a sus oficinas es entre 2 y 6 meses (43.8%), y el trámite realizado con más número de respuestas es solicitar copias de una acta de nacimiento y el segundo motivo por el que acuden es a inscribir un nacimiento (registro de infante). Cabe mencionar que 83.8% de los encuestados mencionan que, en términos generales, el Registro Civil ha mejorado después de su última visita.

El 73% de los entrevistados está algo satisfecho por la atención recibida y 23.5% muy satisfecho. El nivel de satisfacción con la atención es bueno.

Evaluación de las características del Registro Civil <i>(Suma de buena y muy buena)</i>	
Calidad de las instalaciones	97.5%
Preparación de las personas que lo atienden	97.0%
Amabilidad de los funcionarios	89.0%
Claridad en la explicación de los trámites	88.5%
Tiempo de espera para ser atendido	84.0%
Agilidad y rapidez para la realización del trámite	83.0%
Facilidad para llegar desde su hogar hasta aquí	72.0%
Promedio general	87.3%

El 87.3% (evaluación promedio de la suma de buenas y excelentes) evaluó de manera positiva las características del Registro Civil; la mejor calificada es la calidad de las instalaciones, seguido de la preparación de las personas que lo atienden. Ésta y de más características evaluadas positivamente pueden ser el resultado de una mejora constante, basándose en experiencias y resultados pasados. El punto que sobresale como evaluación más baja es facilidad para llegar desde su hogar. Esto se debe probablemente a la poca sectorización con que cuenta la oficina.

1.8 Recomendaciones

Secretaría General de Gobierno

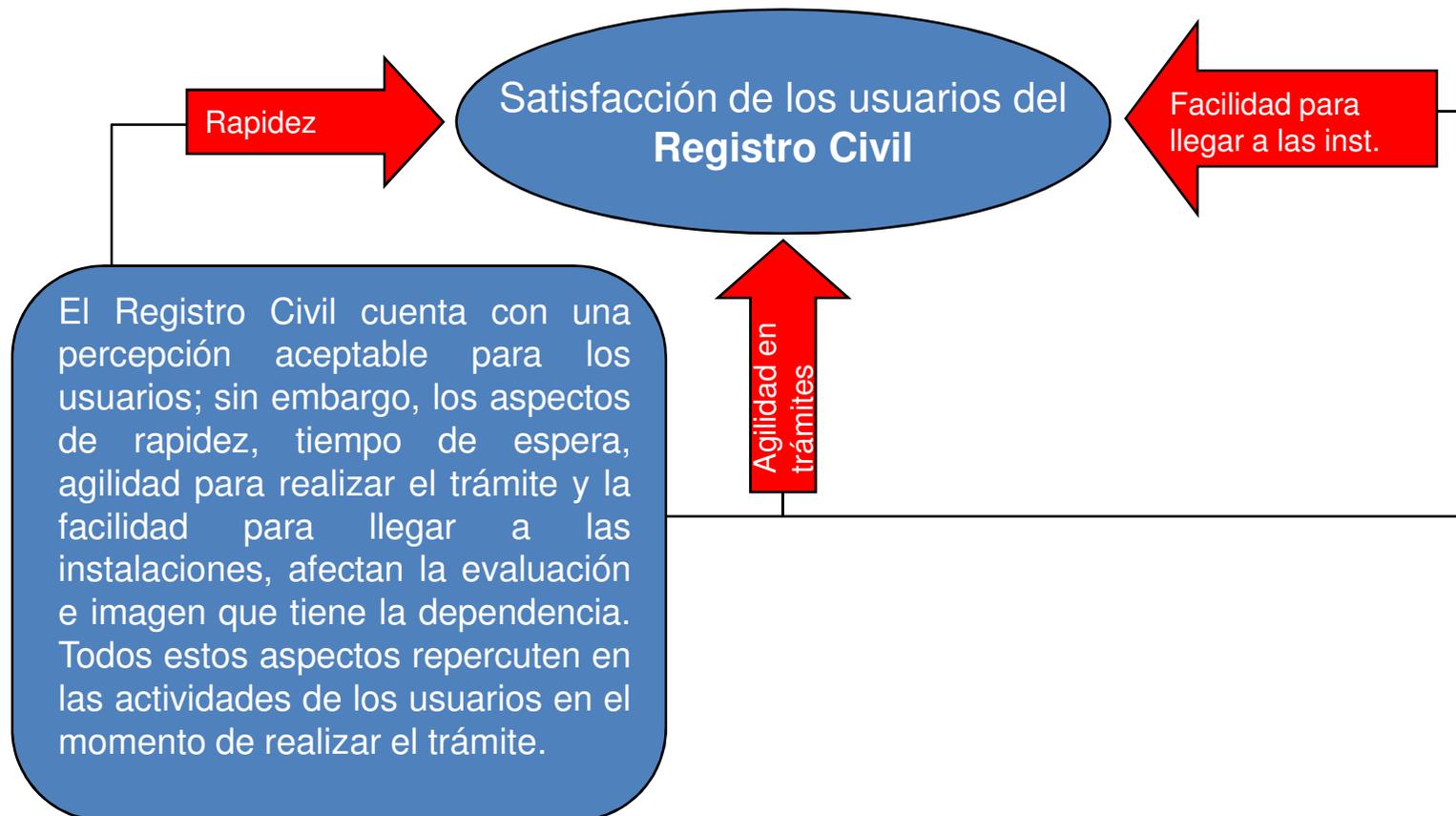
Recomendaciones, Secretaría de General de Gobierno

Considerando los resultados del presente estudio y tomando en cuenta los principales aspectos que influyen en la satisfacción de los usuarios, determinamos las siguientes acciones y recomendaciones sobre la dependencia del Registro Civil.

- Con la finalidad de mejorar los tiempos de espera y de realización de trámites en el Registro Civil es recomendable multiplicar o instalar módulos electrónicos por medio de los cuales los usuarios puedan realizar trámites de manera sencilla y rápida. Los trámites que generan mayor movimiento de usuarios y lo que se requiere estudiar esta aplicación son:
 - Solicitudes de acta de nacimiento.
- Es recomendable crear oficinas sectoriales para trámites rápidos; estas pequeñas oficinas o módulos pueden agilizar trámites ante la dependencia o varias dependencias del Gobierno del Estado para mejorar la eficiencia en la tramitación de documentos. La sectorización permitirá a los usuarios llegar de manera fácil y rápida a la dependencia y cumplir con sus compromisos ante la misma.
- Acondicionar el sitio web de Gobierno del Estado para administrar solicitudes de documentos y trámites con servicio de entrega a domicilio / recolección en oficinas y pago con tarjetas de crédito; esto abrirá una posibilidad más a los usuarios de la dependencia. Es importante cumplir con los tiempos de entrega de los documentos en caso de realizar esa acción.
- Es muy importante dar a conocer los servicios que se pueden hacer vía internet a través de la página del gobierno del estado, debido a que es probable que la población desconozca esta ventaja. Para lo anterior, es imprescindible el fomento de la herramienta en la misma oficina de atención de la dependencia, utilizando material impreso y promoviendo su uso en los usuarios y puntos de mayor afluencia.

Recomendaciones, Secretaría General de Gobierno

Aspectos que más inciden en la percepción negativa



1.9 Anexos

