



Satisfacción de usuarios de las secretarías
del Poder Ejecutivo 2009
Gobierno del Estado
de Jalisco
SECRETARÍA DE VIALIDAD Y TRANSPORTE



Jalisco

Índice

1. Evaluación, Secretaría de Vialidad y Transporte.....	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 Vialidad y Transporte	11
1.7 Conclusiones, Secretaría de Vialidad y Transporte.....	36
1.8 Recomendaciones, Secretaría de Vialidad y Transporte	39
1.9 Anexos.....	42



Secretaría de Vialidad y Transporte
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
Perfil del entrevistado	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 de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Oficinas de la dependencia. Entrevistas realizadas en el municipio de Guadalajara.
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, 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

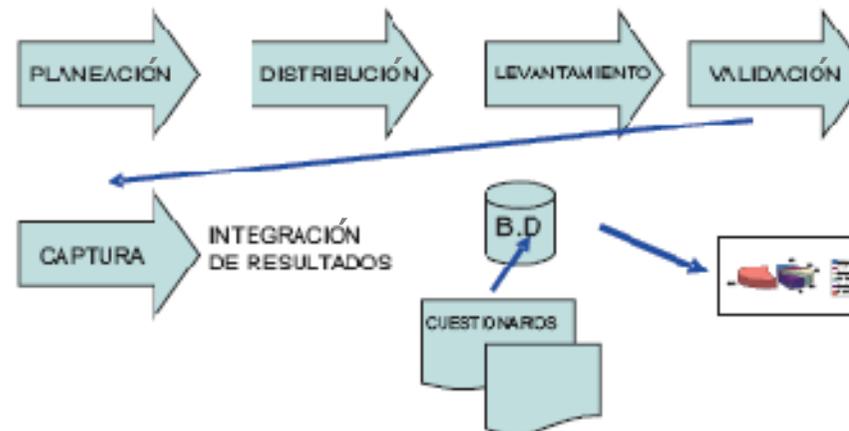
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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 Vialidad y Transporte

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 Vialidad y Transporte, con base al promedio obtenido:

Lugar	Dependencia	Promedio
14	Secretaría de Vialidad y Transporte	2.4

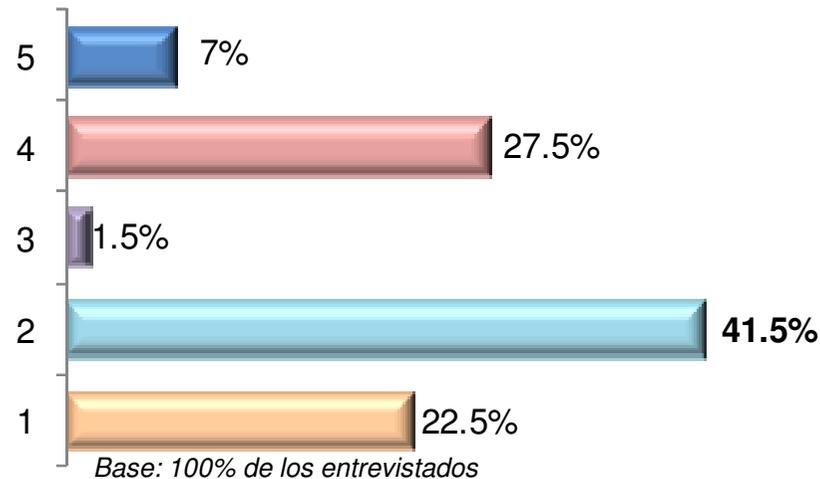
*Base: 67% de los entrevistados cuyo perfil fue considerado usuario directo en la dependencia.
El promedio general de las dependencias evaluadas con usuarios directos fue de 3.4.*

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 al usuario

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco?

Evaluación	%
1	22.5%
2	41.5%
3	1.5%
4	27.5%
5	7%
Promedio	
2.55	
Kurtosis	
-1.174	



La Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco no se ve favorecida por 41.5%, que evalúa su trabajo como malo, y 22.5% como pésimo. El 1.5% lo considera regular, 27.5% mejora su calificación al considerarlo bueno y el resto, 7%, como excelente. El coeficiente de Kurtosis refleja una baja concentración de las evaluaciones con respecto al promedio.

Satisfacción y servicio al usuario

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco?

Evaluación	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más
1 Pésimo	14.6%	14.8%	22.4%	42.4%	26.1%
2	51.2%	48.1%	34.7%	27%	43.5%
3	2.4%	0%	2%	3%	0%
4	26.8%	33.3%	32.7%	18.2%	17%
5 Excelente	4.9%	3.7%	8.2%	9%	13%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Base cruce de variable , ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco? Con Edad : 100% de los entrevistados.

Conforme aumenta el rango de edad de los entrevistados se observa una ligera tendencia a evaluar como excelente el trabajo de secretaría, mientras las evaluaciones negativas se muestran consistentes entre todos los grupos de edad.

Satisfacción y servicio al usuario

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco?

Evaluación	Masculino	Femenino
1 Pésimo	24.2%	19.7%
2	39.5%	44.7%
3	1.6%	1.3%
4	30.6%	22%
5 Excelente	4%	12%
Total	100%	100%

Base cruce de variable ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco? Con Sexo: 100% de los entrevistados.

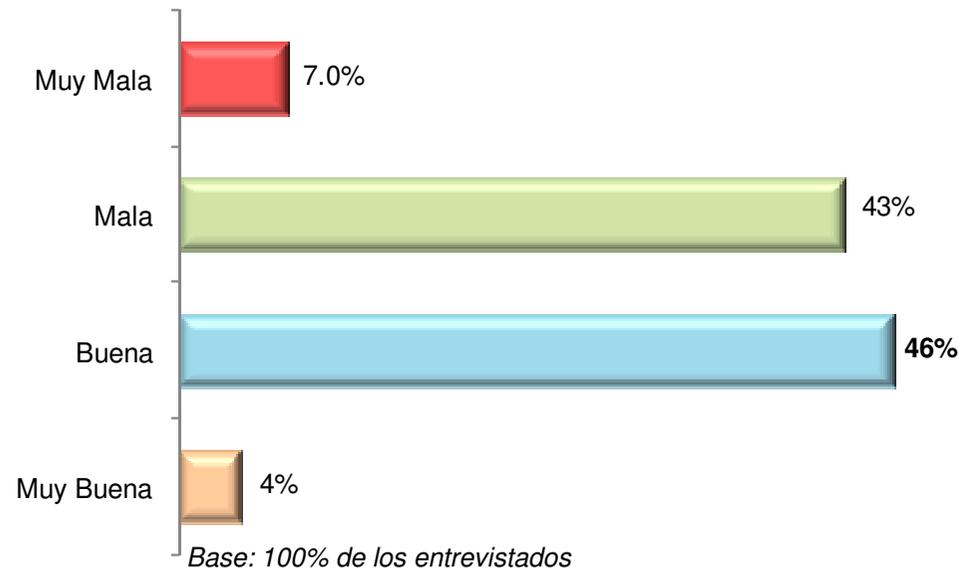
La evaluación según sexo del entrevistado las mujeres manifiestan mayor número de calificaciones excelentes (12%), por su parte el género masculino refleja menores proporciones de excelente (4%), en términos generales -aunque con variaciones en la intensidad de la calificación- ambos géneros refieren un comportamiento similar en la percepción.

Satisfacción y servicio al usuario

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

a) Calidad de los servicios / programas

Calidad de los servicios	%
Muy Buena	4%
Buena	46%
Mala	43%
Muy Mala	7.0%



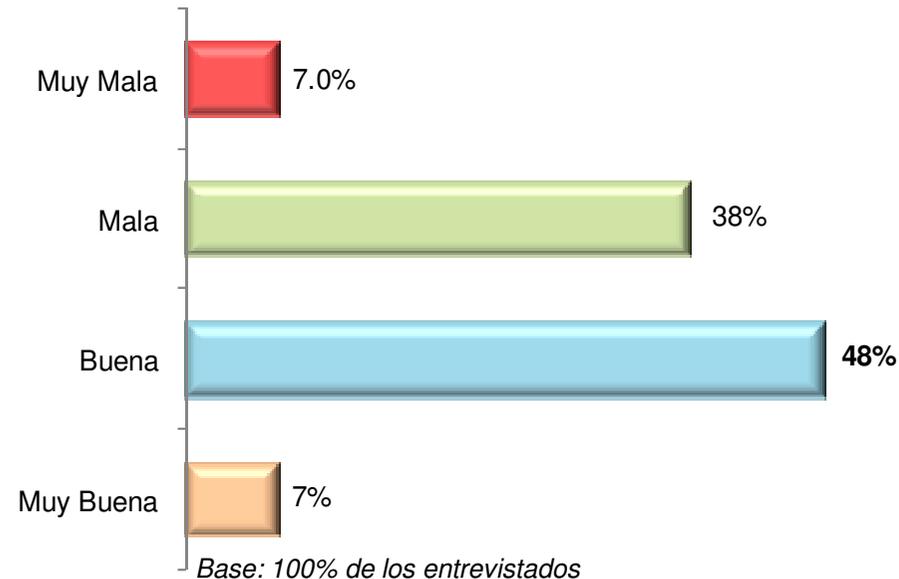
La mitad de los entrevistados tiene una imagen favorable respecto de la calidad de los servicios / programas, al evaluarlos como buenos (46%) y muy buenos (4%). Sin embargo, la mitad restante percibe un mal (43%) y pésimo servicio (7%).

Satisfacción y servicio al usuario

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

b) Amabilidad y trato del personal

Amabilidad y trato	%
Muy Buena	7%
Buena	48%
Mala	38%
Muy Mala	7.0%



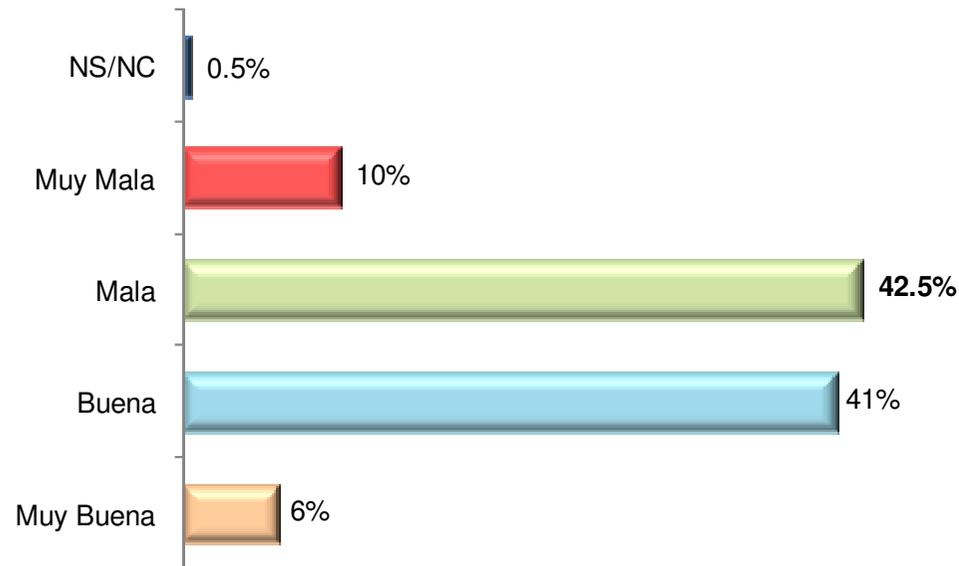
El 48% encuentra la amabilidad y trato del personal, por la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco, como buena, y para 7% como muy buena. El 38% tiene una percepción distinta, pues la evalúa como mala, y otro 7% como muy mala.

Satisfacción y servicio al usuario

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

c) Rapidez en atención a usuarios

Rapidez en Atención	%
Muy Buena	6%
Buena	41%
Mala	42.5%
Muy Mala	10%
NS/NC	0.5%

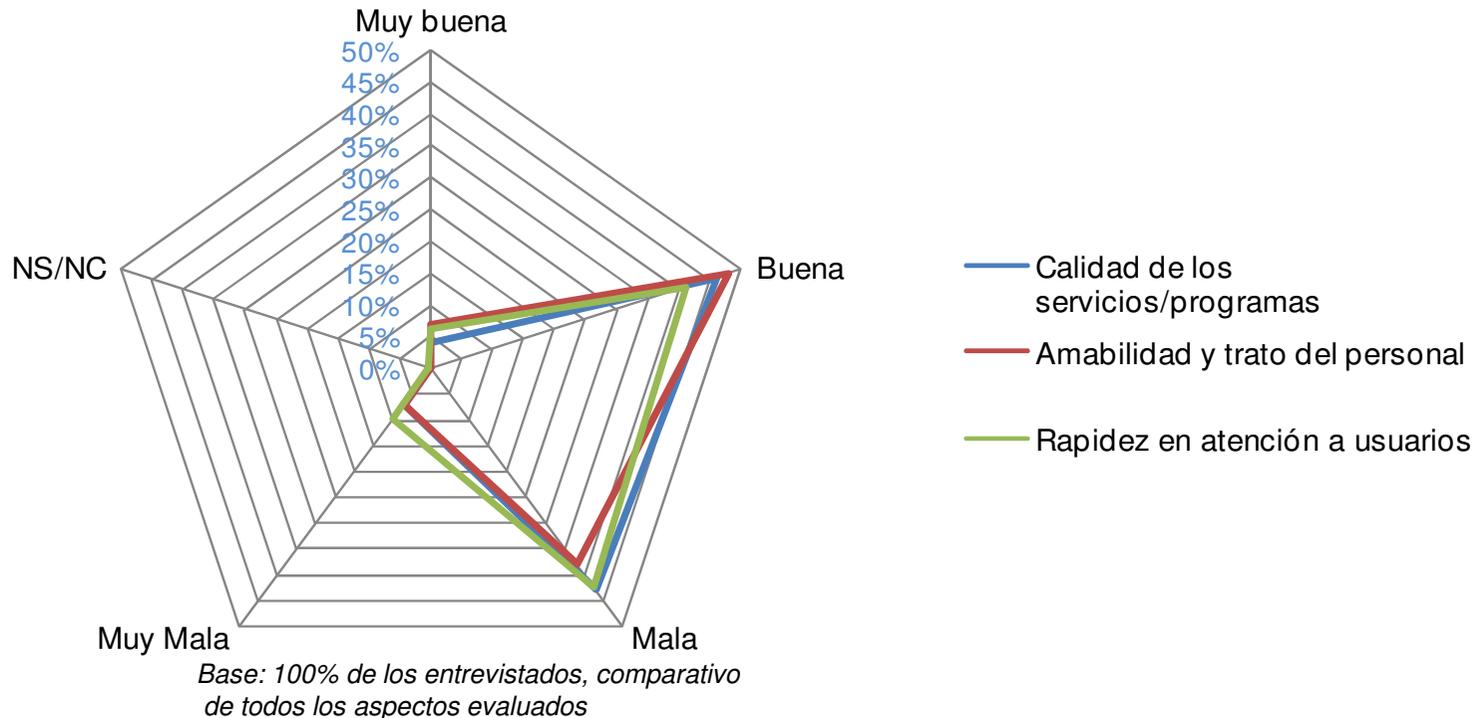


Base: 100% de los entrevistados

El 42.5% consideró que es lenta la atención hacia los usuarios del servicio proporcionado por la Secretaría de Vialidad y Transporte. El 10% consideró que es muy lenta. Para 41%, la rapidez es buena y 6% tiene muy buena percepción de los tiempos de atención.

Satisfacción y servicio al usuario

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

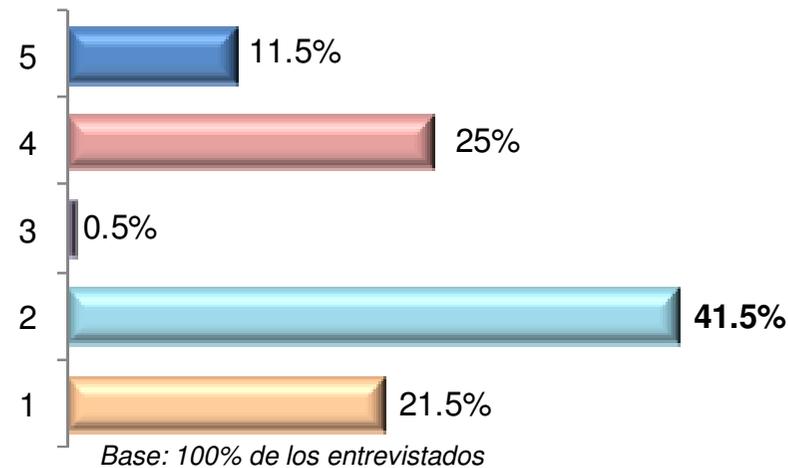


Se presenta un comportamiento dividido en las evaluaciones buenas y malas sobre la dependencia donde la percepción muestra grupos que la evalúan positivamente y grupos que la evalúan de forma negativa, los aspectos más negativos fueron la rapidez y la calidad de los servicios.

Satisfacción y servicio al usuario

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco?

Evaluación	%
1	21.5%
2	41.5%
3	0.5%
4	25%
5	11.5%
Promedio	
2.64	
Kurtosis	
-1.231	



El servicio brindado por la Secretaría de Desarrollo Urbano del Estado de Jalisco fue percibido por 36.5% de los entrevistados como bueno / excelente (4 y 5), mientras que 63% sintió insatisfacción por el servicio otorgado por la Secretaría (1 y 2).

El coeficiente de Kurtosis representa un bajo grado de concentración con respecto al promedio esto es, que la percepción de los entrevistados tiene un nivel de dispersión amplio y por ende opiniones divididas sobre la satisfacción.

Satisfacción y servicio al usuario

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco?

Evaluación	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más
1 Pésimo	7.3%	25.9%	18.4%	36.4%	21.7%
2	56.1%	37%	42.9%	33%	34.8%
3	0%	0%	2%	0%	0%
4	17.1%	25.9%	26.5%	27.3%	30%
5 Excelente	19.5%	11.1%	10.2%	3%	13%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

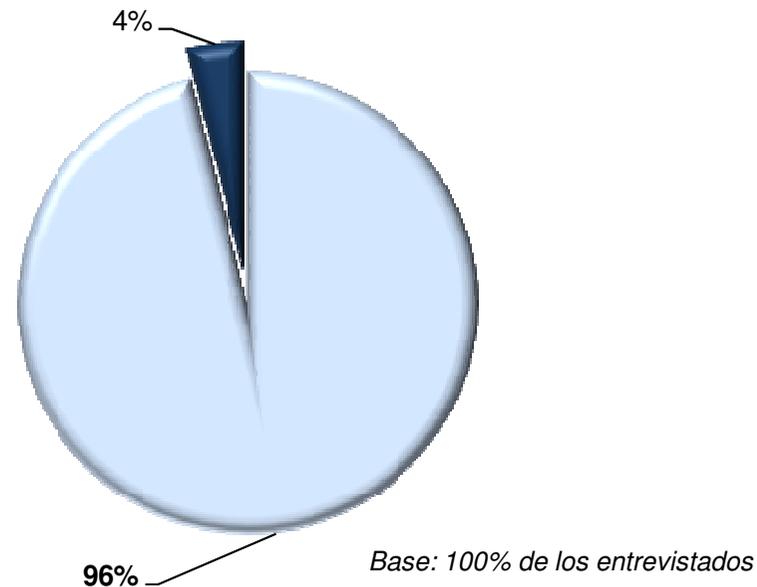
Base: cruce de variable ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco? Con Edad 100% de los entrevistados.

Los jóvenes usuarios de 18 a 25 años manifestaron mayormente calificaciones negativas (Malo 56.1%), los adultos de 26 años a más concentran mayor numero de calificaciones de pésimo con respecto de los jóvenes.

Evaluación de la dependencia

1. ¿Ha realizado usted durante los últimos 12 meses en la Secretaría de Vialidad algún trámite, como obtener la licencia de conducir nueva, renovarla o algún otro trámite?

Trámite	%
Sí	96%
No	4%



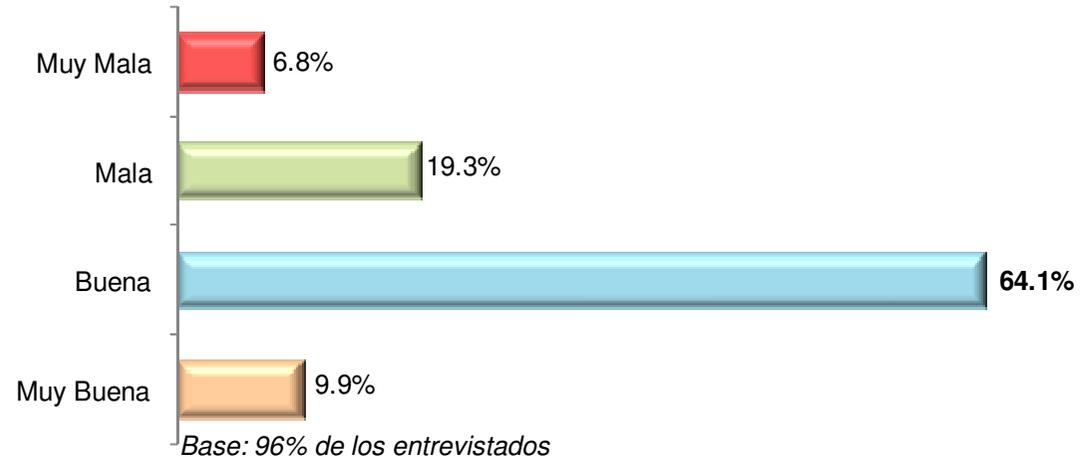
El 96% ha realizado durante los últimos 12 meses en la Secretaría de Vialidad algún trámite, como obtener la licencia de conducir nueva, renovarla o algún otro trámite; sólo 4% no ha realizado ninguno.

Evaluación de la dependencia

2. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala, los siguientes aspectos de la Secretaría de Vialidad cuando hizo el trámite?

a) Amabilidad de los que ahí trabajan

Amabilidad	%
Muy Buena	9.9%
Buena	64.1%
Mala	19.3%
Muy Mala	6.8%



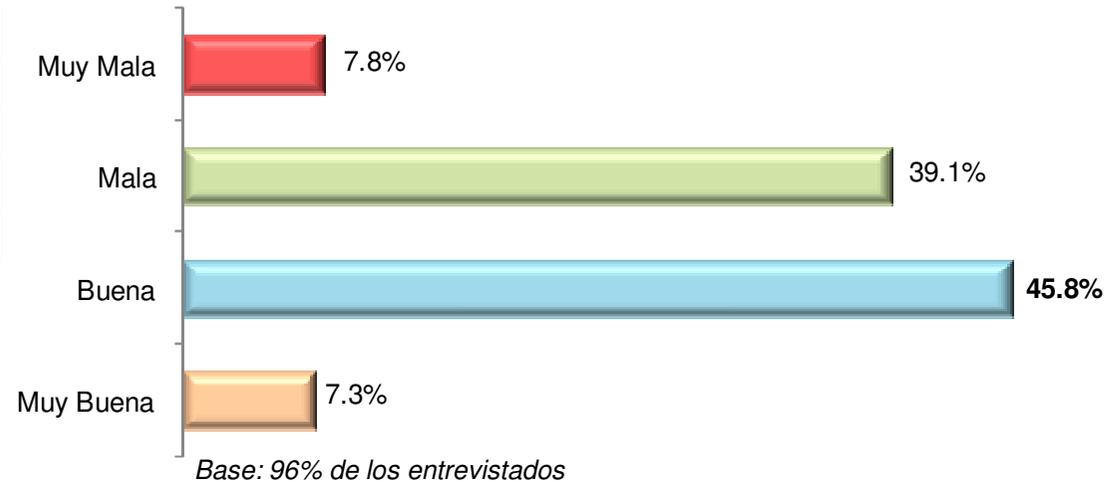
Al realizar algún trámite, la amabilidad, por los trabajadores de la Secretaría de Vialidad y Transporte, se percibió como buena por 64.1%, y muy buena por 9.9%. Contrario a esto, 19.3% consideró un mal trato y 6.8% muy mal trato.

Evaluación de la dependencia

2. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala los siguientes aspectos de la Secretaría de Vialidad cuando hizo el trámite?

b) Agilidad de los tramites realizados

Agilidad	%
Muy Buena	7.3%
Buena	45.8%
Mala	39.1%
Muy Mala	7.8%



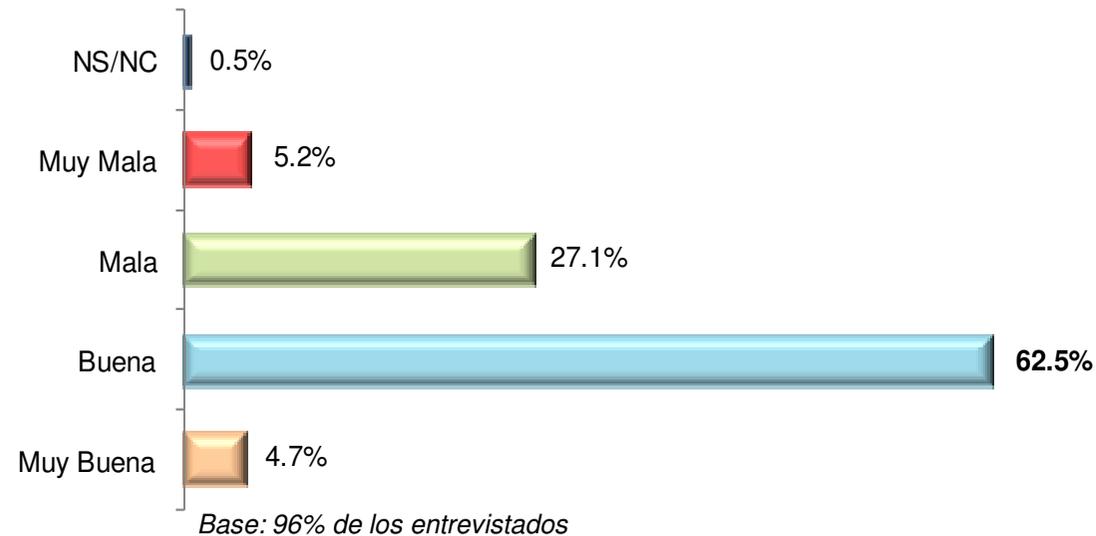
Respecto de la agilidad de los trámites, 45.8% la evaluó como buena y para 7.3% fue muy buena. Sin embargo, faltó agilidad para 39.1%, que la consideró mala, y 7.8%, que la encontró muy mal.

Evaluación de la dependencia

2. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala los siguientes aspectos de la Secretaría de Vialidad cuando hizo el trámite?

c) Calidad de las instalaciones

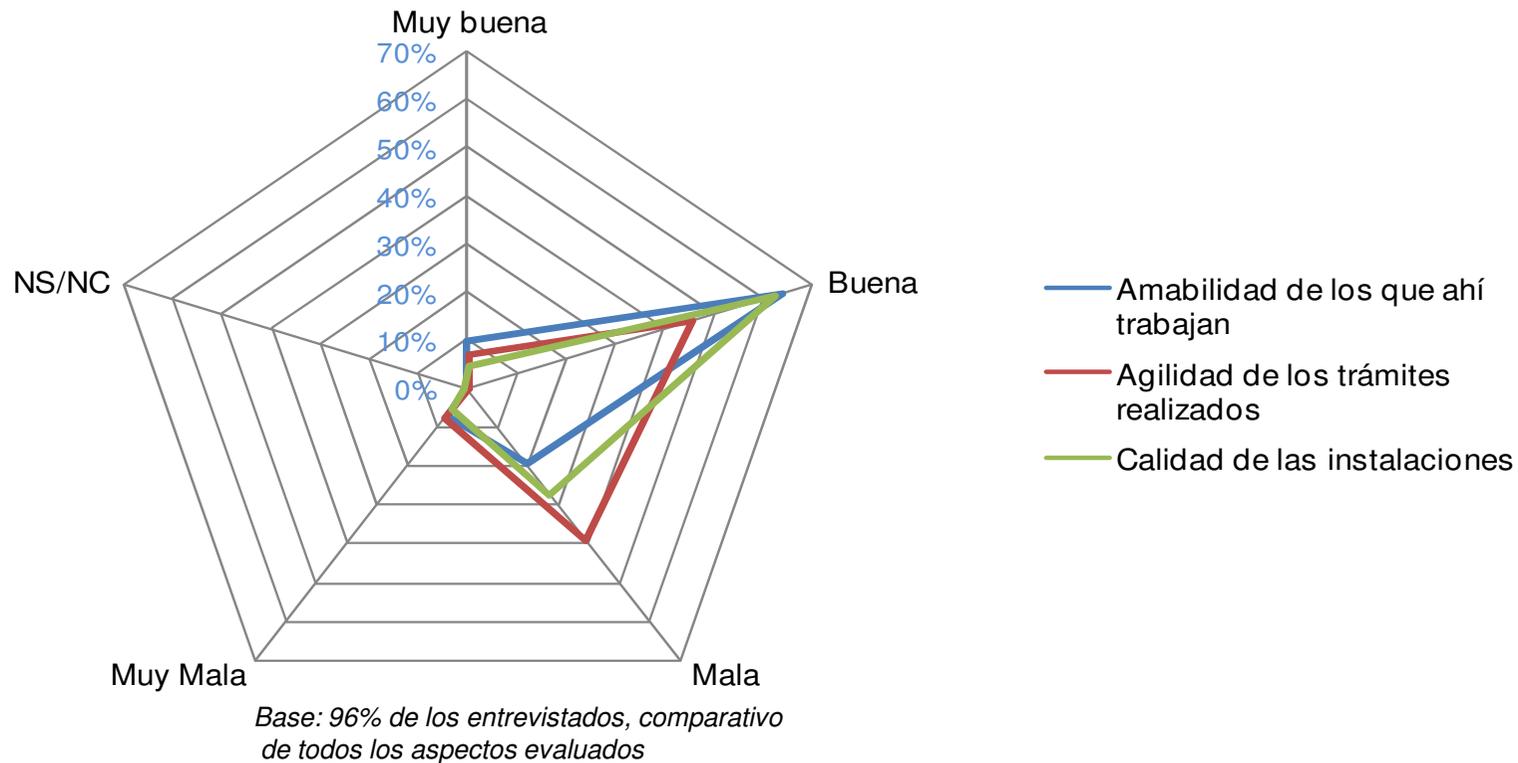
Calidad de Instalaciones	%
Muy Buena	4.7%
Buena	62.5%
Mala	27.1%
Muy Mala	5.2%
NS/NC	0.5%



Las instalaciones de la Secretaría de Vialidad son buenas, según 62.5%, y muy buenas para 4.7%, evaluación que baja al calificarse por 27.1% como malas y 5.2% como muy malas.

Evaluación de la dependencia

2. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala los siguientes aspectos de la Secretaría de Vialidad cuando hizo el trámite?

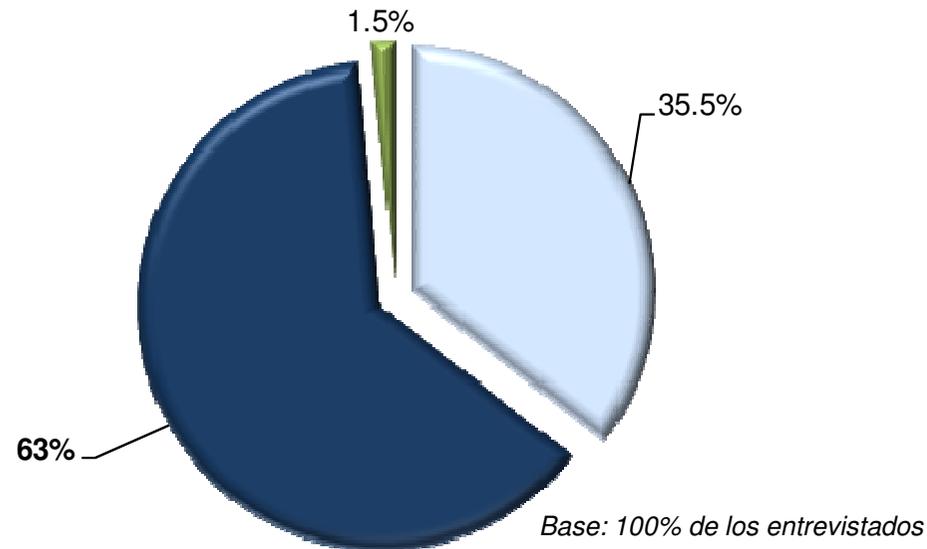


La agilidad en los trámites resulto ser el aspecto con mayor carga negativo por parte de los entrevistados, seguido de la calidad de las instalaciones.

Evaluación de la dependencia

3. Respecto de los precios de las multas de Vialidad de Gobierno del Estado, ¿considera que son?

Multas	%
Justas	35.5%
Injustas	63%
NS/NC	1.5%

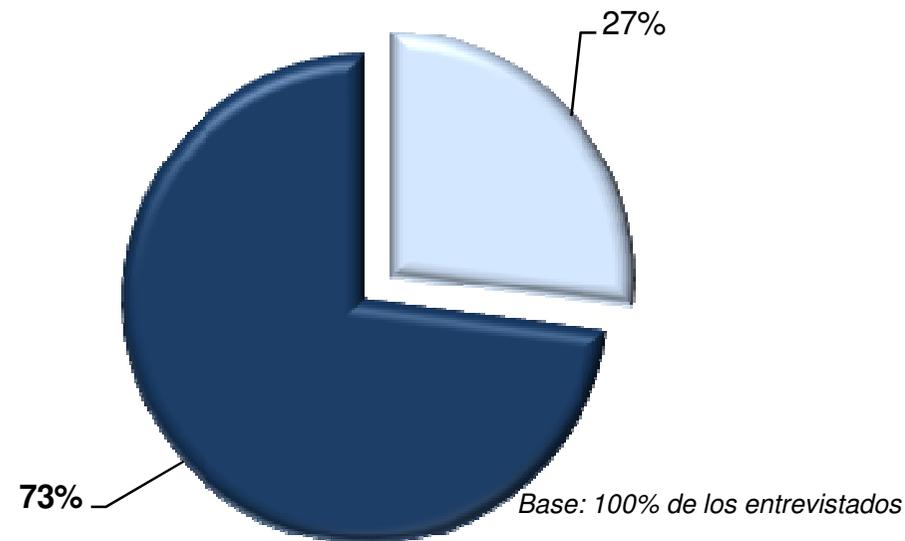


Más de la mitad de los entrevistados consideraron injustas las multas de Vialidad de Gobierno del Estado (63%). Para 35.5%, las multas son justas y 1.5% no supo o no quiso contestar.

Evaluación de la dependencia

4. Considerando los cobros en las multas de vialidad, ¿cree que esto ha ayudado a que los ciudadanos mejoren su manera de manejar?

Ha Ayudado	%
Sí	27%
No	73%

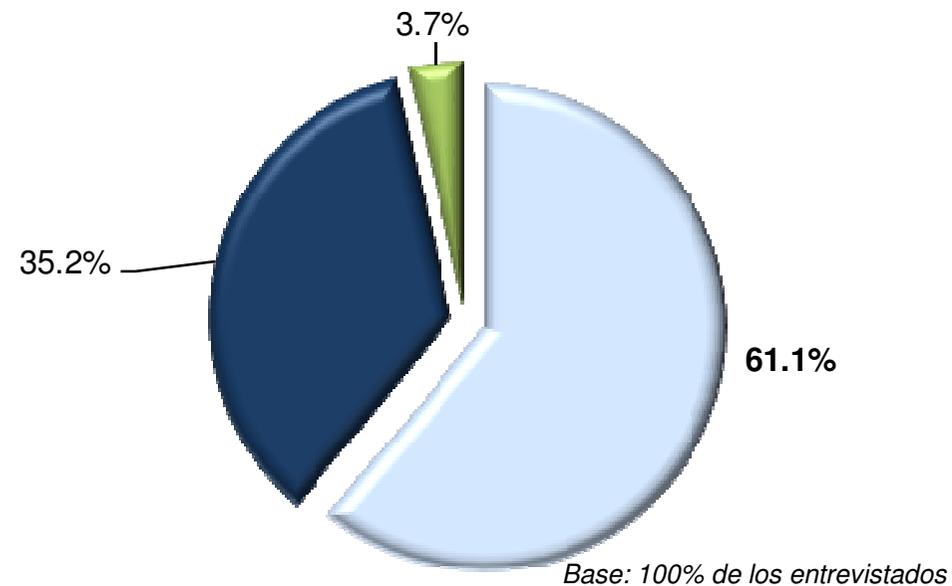


Sólo 27% considera que los cobros de las multas de vialidad han ayudado a que los ciudadanos mejoren su manera de manejar; 73% opinan lo contrario, pues no sienten que esto contribuya de manera importante.

Evaluación de la dependencia

5. ¿Cómo considera a los mandos policiales encargados de imponer las multas en el estado?

¿Cómo considera?	%
Corruptos	61.1%
Honestos	35.2%
NS/NC	3.7%

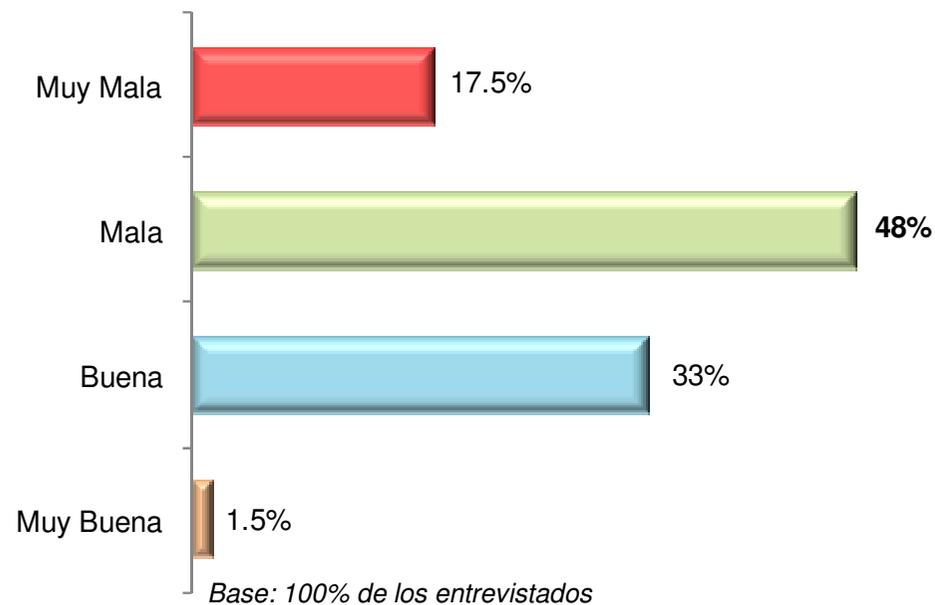


El 61.1% considera corruptos a los mandos policiales encargados de imponer las multas en el estado, mientras que 35.2% los percibe como honestos.

Evaluación de la dependencia

6. ¿Cómo evalúa el sistema de señalización de calles, semáforos y banquetas?

Evaluación	%
Muy Buena	1.5%
Buena	33%
Mala	48%
Muy Mala	17.5%



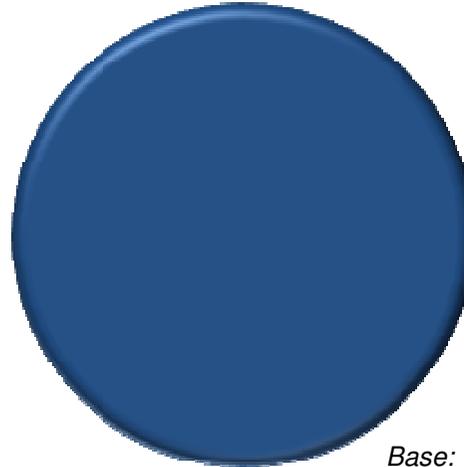
Es malo el sistema de señalización de calles, semáforos y banquetas, según la opinión de 48%, y muy malo para 17.5%. En contraste, la tercera parte lo considera bueno (33%) y muy bueno (1.5%).

Datos generales y sociodemográficos

1. ¿Es usuario de algún servicio o trámite que presta la Secretaría de Vialidad y Transporte?

Usuario	%
Sí	100%
No	0.0%

100%



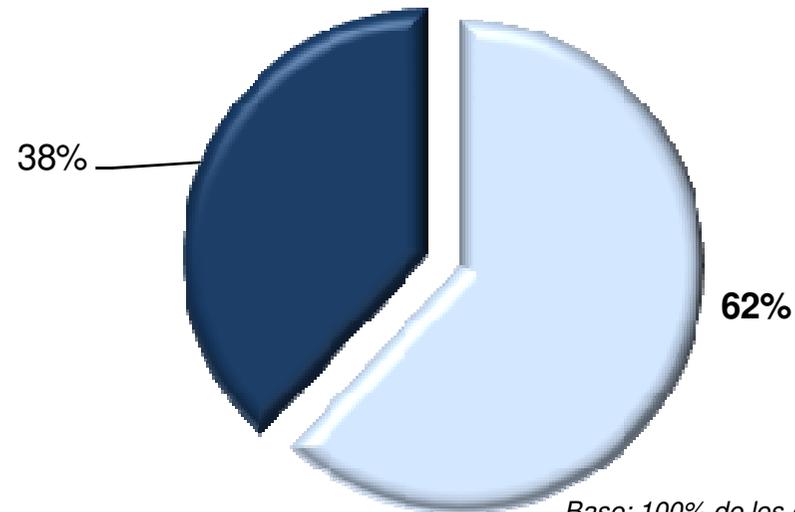
Base: 100% de los entrevistados

El 100% de los entrevistados utilizan algún servicio prestado por la Secretaría de Vialidad y Transporte.

Datos generales y sociodemográficos

- Género

Género	%
Masculino	62%
Femenino	38%



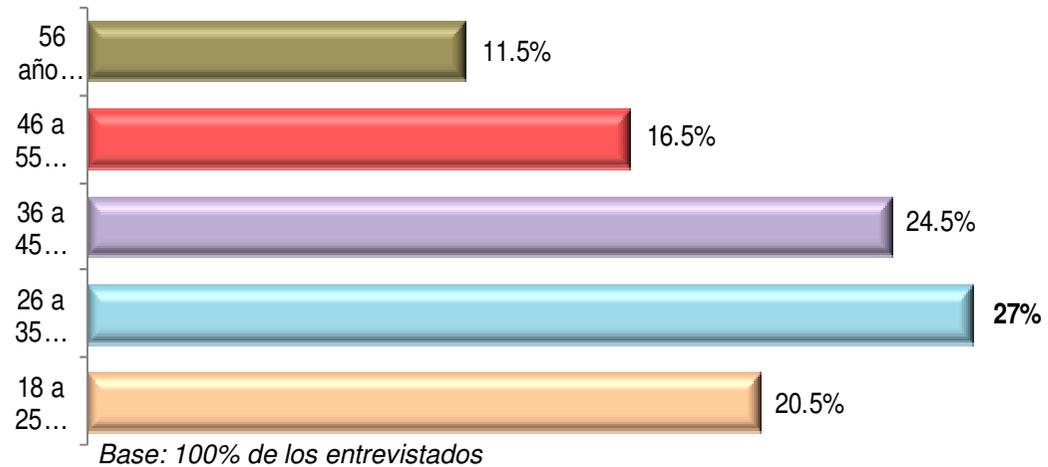
Base: 100% de los entrevistados

Se entrevistó a 62% hombres y 38% mujeres.

Datos generales y sociodemográficos

- Edades

Edades	%
18 a 25 años	20.5%
26 a 35 años	27%
36 a 45 años	24.5%
46 a 55 años	16.5%
56 años o mas	11.5%

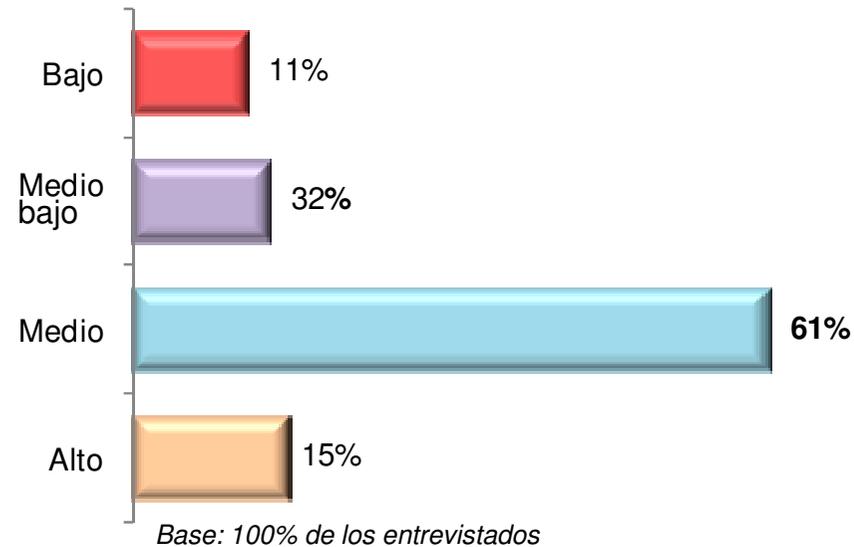


El 27% de los entrevistados tiene entre 26 y 35 años de edad, 24.5% de 36 a 45 años, 20.5% de 18 a 25 años, 16.5% de 46 a 55 años; el resto, 11.5%, es mayor de 56 años.

Datos generales y sociodemográficos

- Nivel socioeconómico

Nivel socioeconómico	%
Alto	15%
Medio	61%
Medio bajo	13%
Bajo	11%

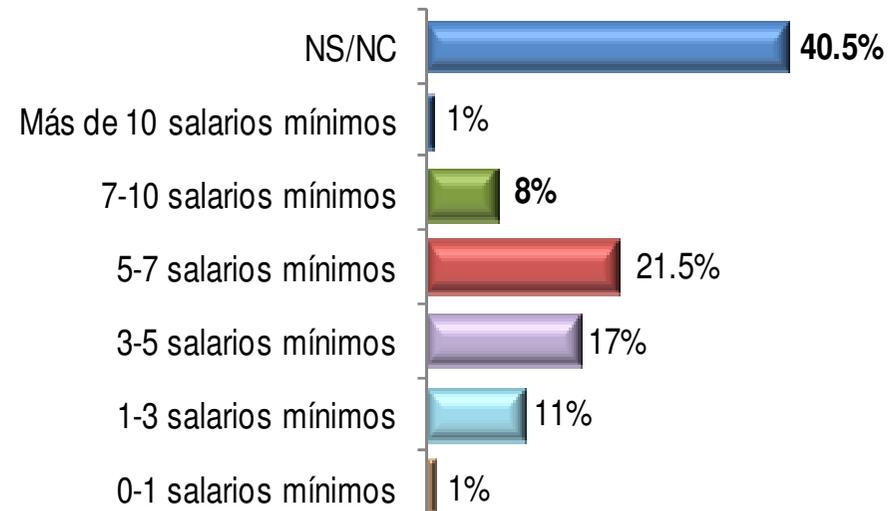


El 61% es de nivel medio, 15% pertenece al nivel alto, 13% es del medio bajo y el resto, 11%, de nivel bajo.

Datos generales y sociodemográficos

- Ingresos

Ingresos	%
0-1 salarios mínimos	1%
1-3 salarios mínimos	11%
3-5 salarios mínimos	17%
5-7 salarios mínimos	21.5%
7-10 salarios mínimos	8%
Más de 10 salarios mínimos	1%
NS/NC	40.5%



Base: 100% de los entrevistados

Respecto de los ingresos de los entrevistados, 21.5% percibe de 5 a 7 salarios mínimos, 17% un ingreso de 3 a 5 salarios, 11% percibe de 1 a 3, de 7 a 10 salarios 8% y sólo 1% percibe menos de un salario; otro 1% alcanza más de 10 salarios mínimos.

1.7 Conclusiones

Secretaría de Vialidad y Transporte

Conclusiones, Secretaría de Vialidad y Transporte

Satisfacción y servicio a usuarios

Al analizar el trabajo de la secretaría, encontramos que su evaluación fue menos favorecida que el resto de las dependencias. al ser calificada por los usuarios como mala y pésima por 64%, lo que representa una mayoría insatisfecha. Apenas una tercera parte percibe un buen o excelente trabajo, lo que lleva a sugerir la necesidad de aplicar cambios que ayuden a favorecer la imagen de la secretaría.

Evaluación de la Secretaría de Vialidad y Transporte		
	<i>(Suma de buena y muy buena)</i>	<i>(Suma de mala y muy mala)</i>
Calidad de servicios	50.0%	50.0%
Amabilidad y trato	55.0%	45.0%
Calidad de servicios	47.0%	52.5%
Promedio general	50.7%	49.2%

Evaluando de manera individual los aspectos de la secretaría, encontramos que la amabilidad y el trato por su personal ayuda a mejorar su imagen, siendo uno de los aspectos más positivos de la dependencia.

Pese a esto, 63% se queda insatisfecho con el servicio otorgado, principalmente en lo referente a las multas, pues se tiene una imagen negativa de los mandos policiales encargados de imponerlas al considerarlos corruptos (61.1%), y respecto del cobro de éstas son percibidas como injustas por 63%.

La imagen de la dependencia cuenta con una fuerte carga negativa, centrada en la deshonestidad / corrupción de los servidores públicos.

Conclusiones, Secretaría de Vialidad y Transporte

Satisfacción y servicio a usuarios

La amabilidad por el personal ayuda de manera considerable a la calificación promedio de las principales características de la secretaría, tomando en cuenta que el nivel de satisfacción es regular. Otro aspecto importante a considerar es la calidad de las instalaciones, las cuales reciben una evaluación favorable por dos terceras partes de los entrevistados.

Si bien la amabilidad y la atención son aspectos evaluados de manera regular, la agilidad en los trámites resultó ser el aspecto más negativo, y posiblemente este mismo aspecto sea percibido como uno de los generadores de corrupción, debido a que orilla a los usuarios a corromper el sistema para lograr un servicio más rápido en los trámites.

Evaluación de las principales características de la dependencia	
<i>(Suma de buena y muy buena)</i>	
Amabilidad de los que ahí trabajan	74.0%
Agilidad de los trámites realizados	53.1%
Calidad de las instalaciones	67.2%
Promedio general	64.8%

Para 53.1% los trámites se hacen con agilidad; sin embargo, se debe tener en consideración que es sólo la mitad de los entrevistados quienes manifestaron esto. El promedio general de los que evalúan como buena o muy buena a esta dependencia es de 64.8%, por lo que claramente se perciben deficiencias tanto en el sistema, como en el servicio prestado por ésta. Tomando en cuenta el cobro de las multas, la gran mayoría las percibe como injustas y que no han ayudado a mejorar la manera de manejar de los ciudadanos; esta percepción está ligada a la imagen de corrupción que tiene la dependencia, más que a los propios cobros, pues consideran que fomentan la corrupción para evitarlos.

1.8 Recomendaciones

Secretaría de Vialidad y Transporte

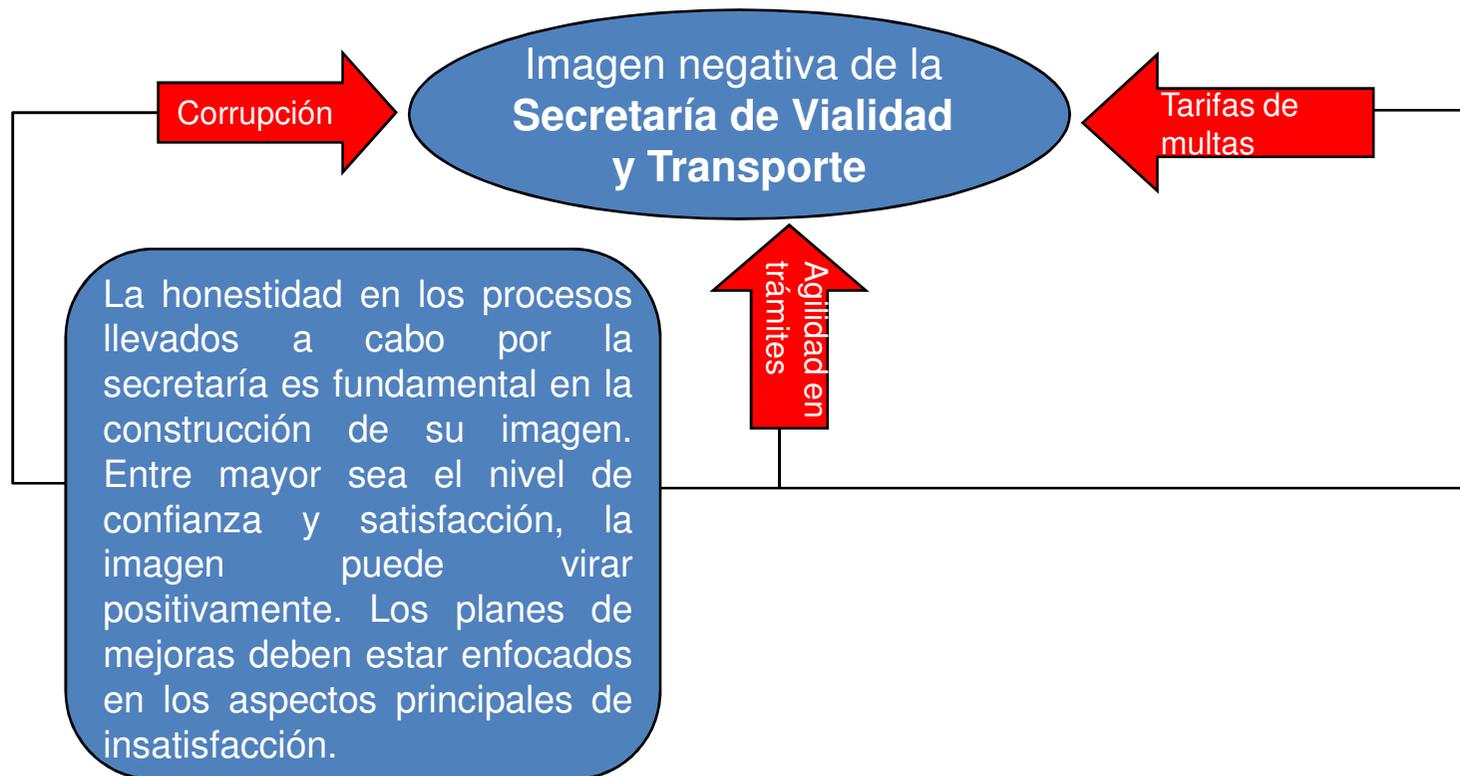
Recomendaciones, Secretaría de Secretaría de Vialidad y Transporte

Considerando las evaluaciones y los resultados, es necesario realizar las siguientes acciones respecto de los principales aspectos de la Secretaría de Secretaría de Vialidad y Transporte Estado de Jalisco.

- Capacitación continua y supervisión del personal que trabaja de manera directa con el usuario, haciéndolo consciente de la importancia de la atención al usuario.
- Reestructuración en el sistema de atención a usuarios, con la finalidad de encontrar fugas de tiempo y poder optimar la agilidad en los trámites.
- Asegurarse de contar con instalaciones adecuadas para que tanto empleados como usuarios puedan sentirse cómodos y en un ambiente agradable.
- Justificar los montos de las multas, buscando disminuir en los afectados el sentimiento de injusticia en los cobros de las mismas; es conveniente estudiar el efecto colateral que esto genere al aumentar los flujos de corrupción de quienes quieran evitar dichos costos.
- Mantenerse completamente abiertos a la comunicación con los usuarios, buscando aclarar cualquier duda que los lleve a sentirse insatisfechos con su visita, en especial en lo relacionado con la transparencia en los cobros de multas.
- Facilitar al máximo el pago de multas, con el objeto de que el usuario considere pagarlas antes de optar por actos de corrupción.
- Para mejorar la imagen de la institución, es conveniente poner en marcha una campaña de anticorrupción en la que se fomenten de manera interna y externa el valor de la honestidad. Estas campañas deben dirigirse a los usuarios de la dependencia y al personal adscrito a la misma.

Recomendaciones, Secretaría de Secretaría de Vialidad y Transporte

Aspectos que más inciden en la evaluación negativa



Anexos

