



ESTUDIO DE OPINIÓN

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SECRETARIAS ENERO 09

BLOQUE I

METODOLOGÍA PARA LAS SECRETARÍAS DE ESTE BLOQUE:
Todos los resultados parten de una encuesta estatal de 1,200 casos con el 95% de confianza y $\pm 3\%$ de error.

Posteriormente se realizó una sobremuestra para que cada una de las secretarías arrojara un mínimo de 384 casos que garantizara para el 95% de confianza, el $\pm 5\%$ de error.

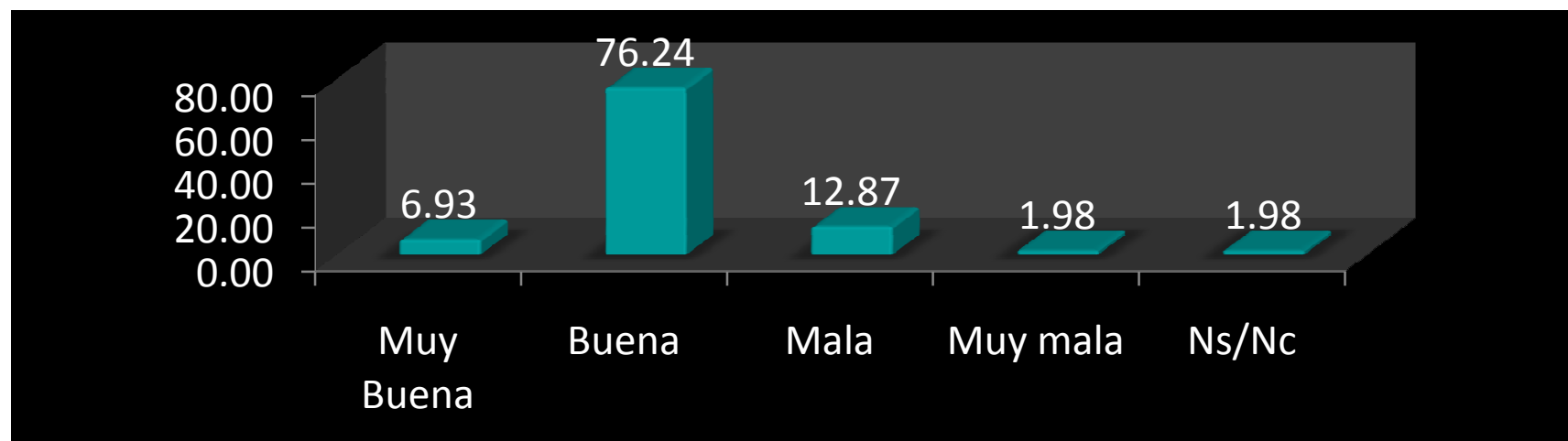
El proceso de selección de la muestra fue sistemático con arranque aleatorio.



I. SALUD

USTED QUE ES USUARIO DEL SEGURO POPULAR evalúe usted en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal los siguientes aspectos del SEGURO POPULAR de la última vez que fue:

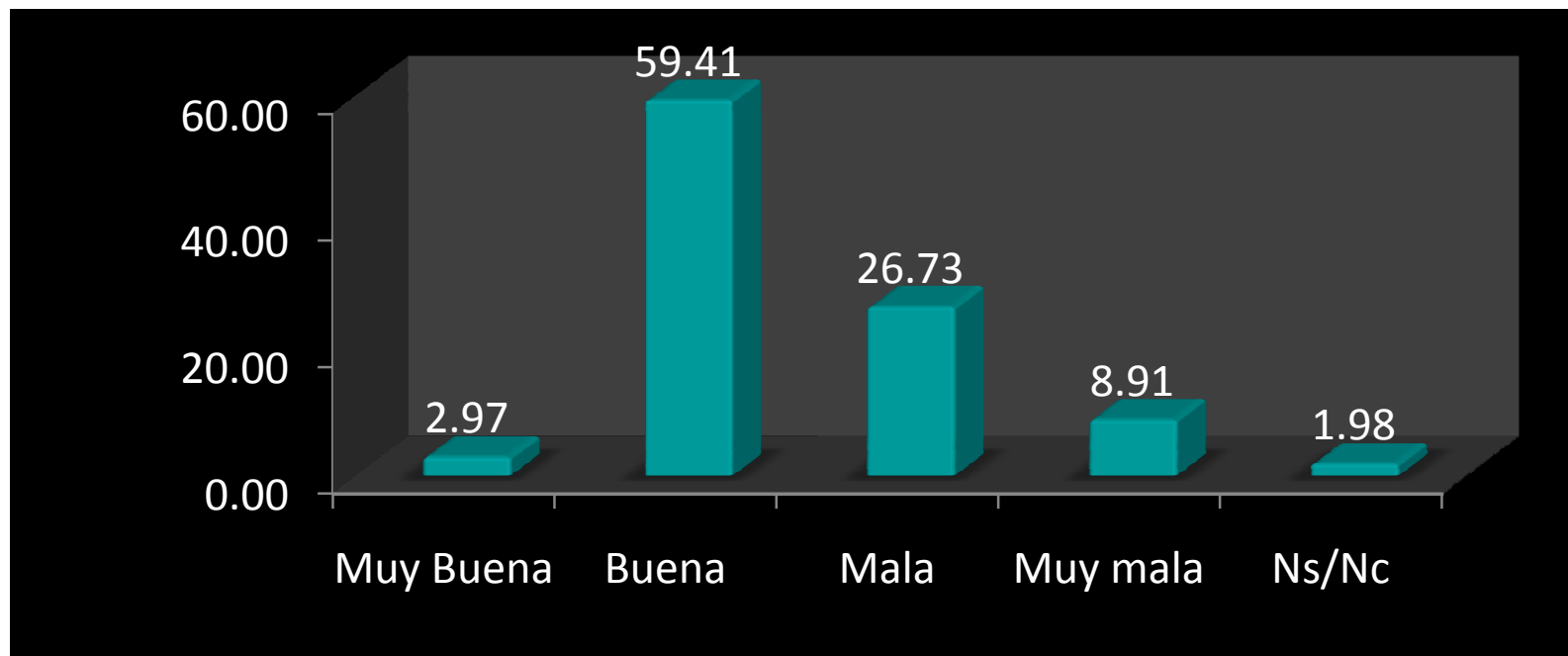
Amabilidad de los que allí trabajan



TIENEN SEGURO POPULAR:	16.10%
------------------------	--------

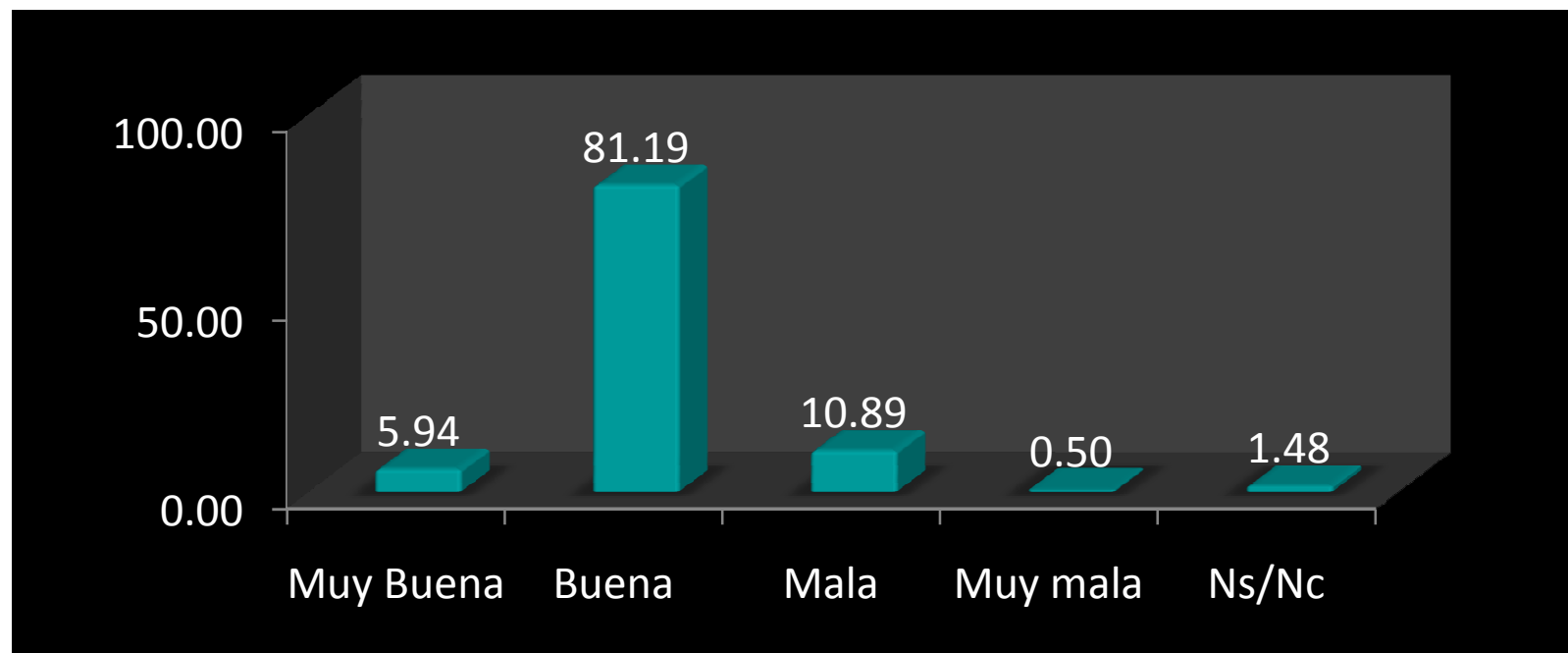
Amabilidad de los que allí trabajan	
Muy Buena	6.93
Buena	76.24
Mala	12.87
Muy mala	1.98
Ns/Nc	1.98
TOTAL	100.00
POSITIVOS	83.17
NEGATIVOS	14.85
SALDO	68.32

Rapidez en la atención médica



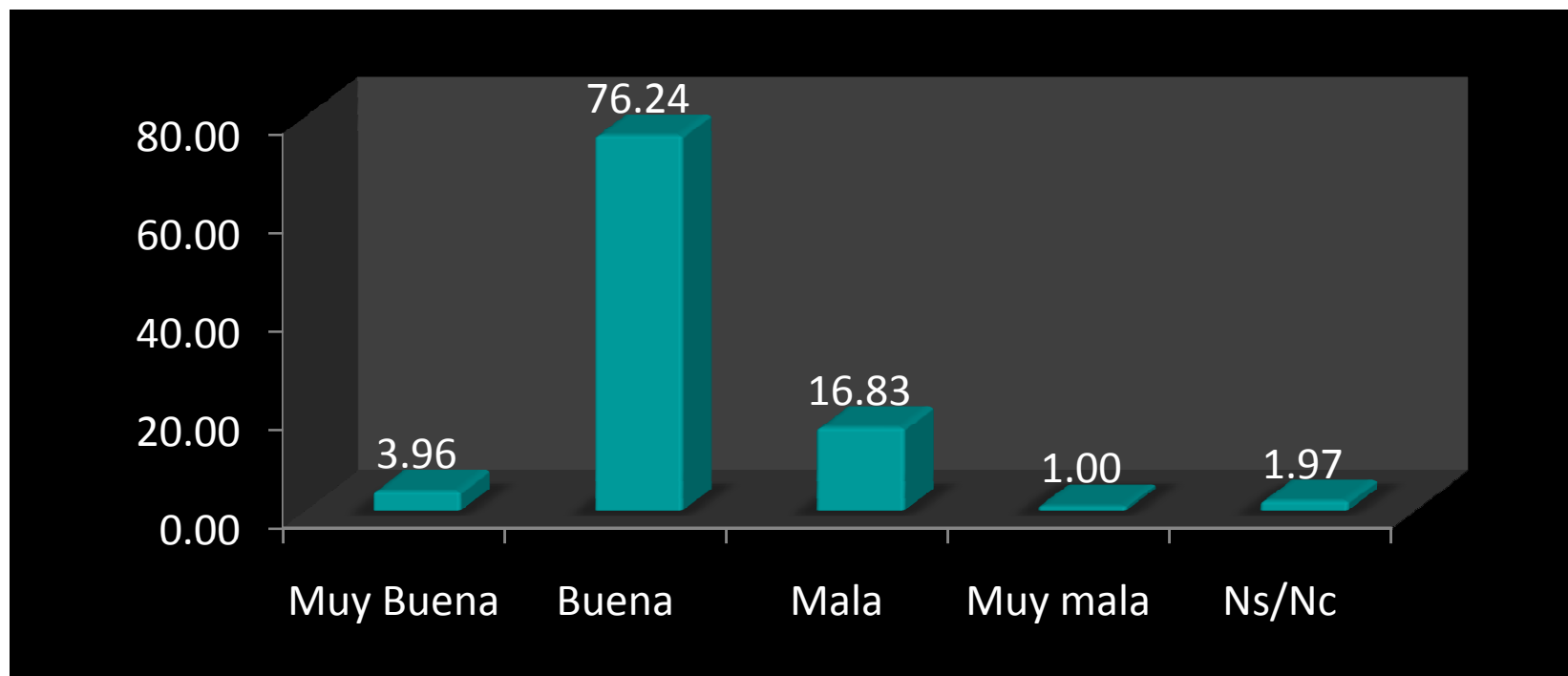
Rapidez en la atención médica	
Muy Buena	2.97
Buena	59.41
Mala	26.73
Muy mala	8.91
Ns/Nc	1.98
TOTAL	100.00
POSITIVOS	62.38
NEGATIVOS	35.64
SALDO	26.73

Calidad de los médicos y enfermeras



Calidad de los médicos y enfermeras	
Muy Buena	5.94
Buena	81.19
Mala	10.89
Muy mala	0.50
Ns/Nc	1.48
TOTAL	100.00
POSITIVOS	87.13
NEGATIVOS	11.39
SALDO	75.74

Calidad de las instalaciones

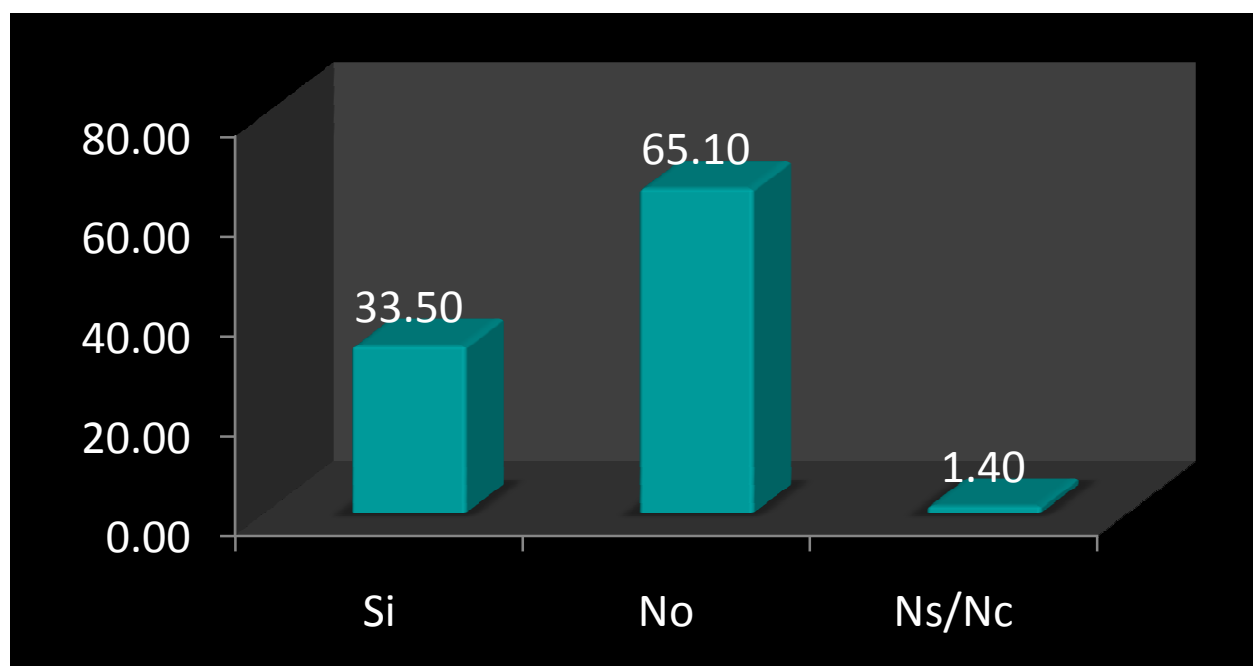


Calidad de las instalaciones	
Muy Buena	3.96
Buena	76.24
Mala	16.83
Muy mala	1.00
Ns/Nc	1.97
TOTAL	100.00
POSITIVOS	80.20
NEGATIVOS	17.83
SALDO	62.37



II. EDUCACIÓN

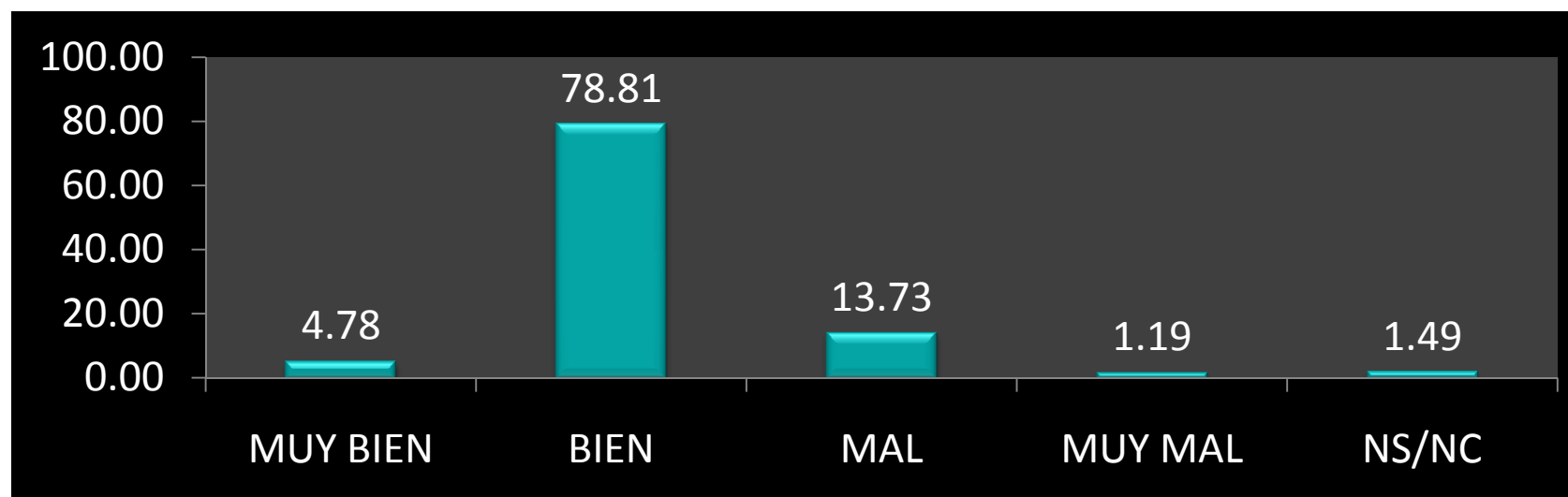
¿Algún niño o menor de este hogar está estudiando en una primaria del Estado?



	INTERIOR	ZMG	ESTADO
Sí	35.24	32.24	33.50
No	62.86	66.72	65.10
Ns/Nc	1.90	1.03	1.40
TOTAL	100.00	100.00	100.00

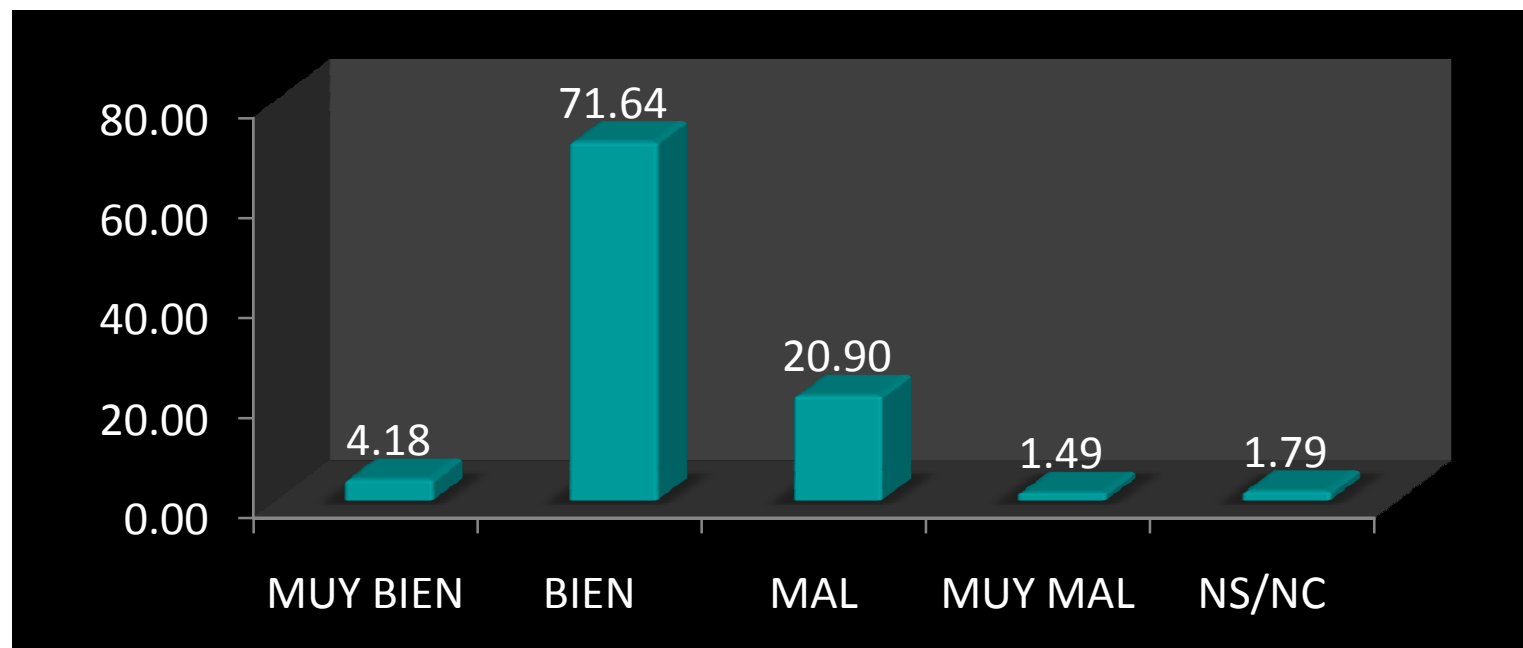
Dígame usted cómo evalúa en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal los siguientes aspectos de la primaria donde va ese miembro del hogar:

Calidad y preparación de los maestros



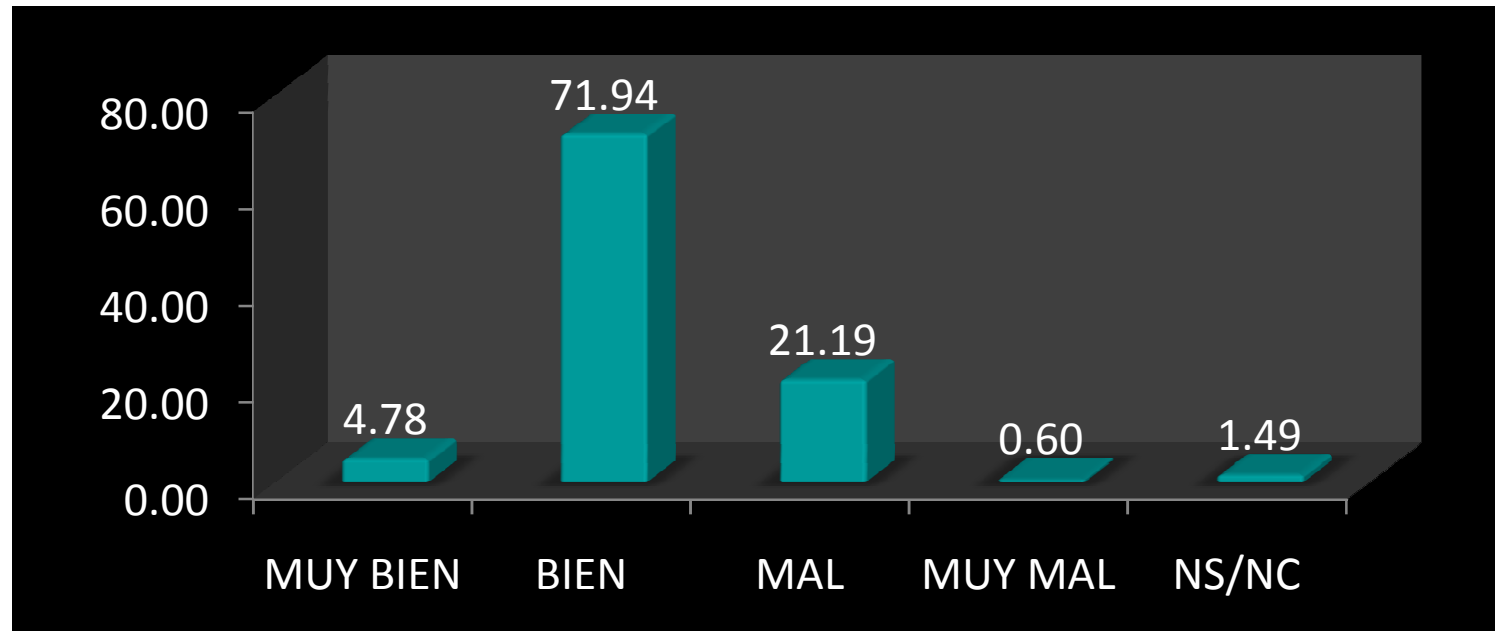
Calidad y preparación de los maestros			
	INTERIOR	ZMG	ESTADO
MUY BIEN	2.70	6.42	4.78
BIEN	79.05	78.61	78.81
MAL	14.86	12.83	13.73
MUY MAL	0.68	1.60	1.19
NS/NC	2.70	0.53	1.49
TOTAL	100.00	100.00	100.00
POSITIVOS	81.76	85.03	83.58
NEGATIVOS	15.54	14.44	14.93
SALDO	66.22	70.59	68.66

Conservación de las aulas



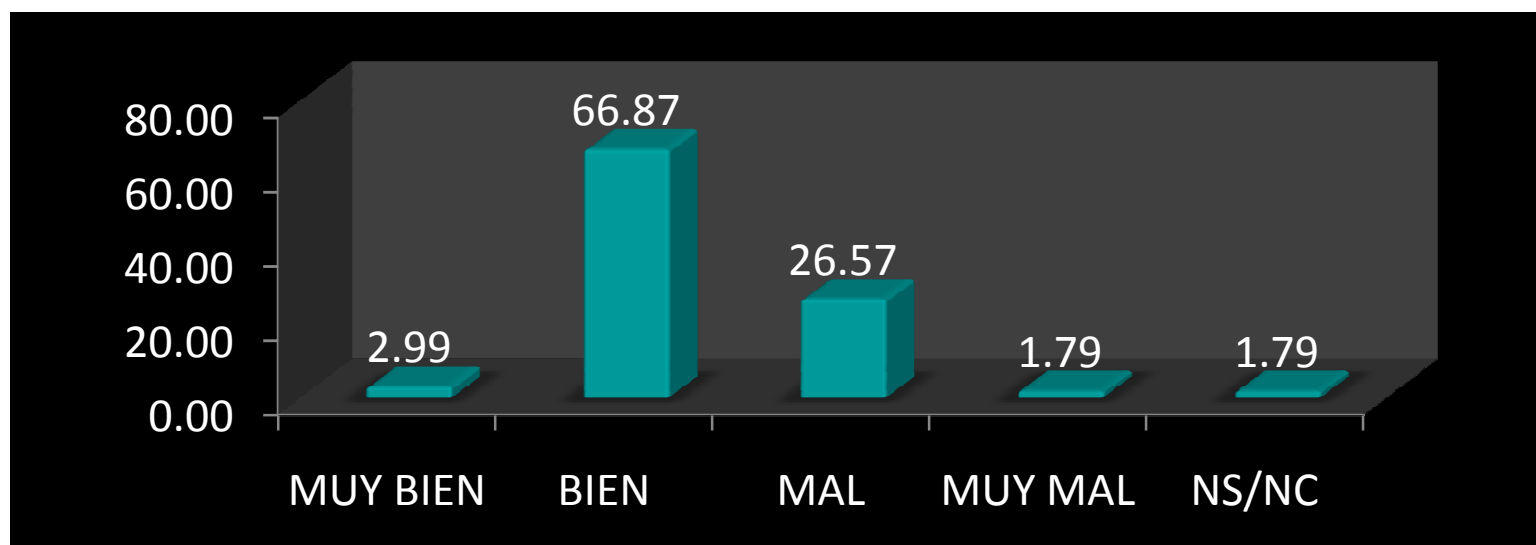
Conservación de las aulas			
	INTERIOR	ZMG	ESTADO
MUY BIEN	2.03	5.88	4.18
BIEN	75.68	68.45	71.64
MAL	19.59	21.93	20.90
MUY MAL	0.68	2.14	1.49
NS/NC	2.03	1.60	1.79
TOTAL	100.00	100.00	100.00
POSITIVOS	77.70	74.33	75.82
NEGATIVOS	20.27	24.06	22.39
SALDO	57.43	50.27	53.43

Zonas de recreo para los niños



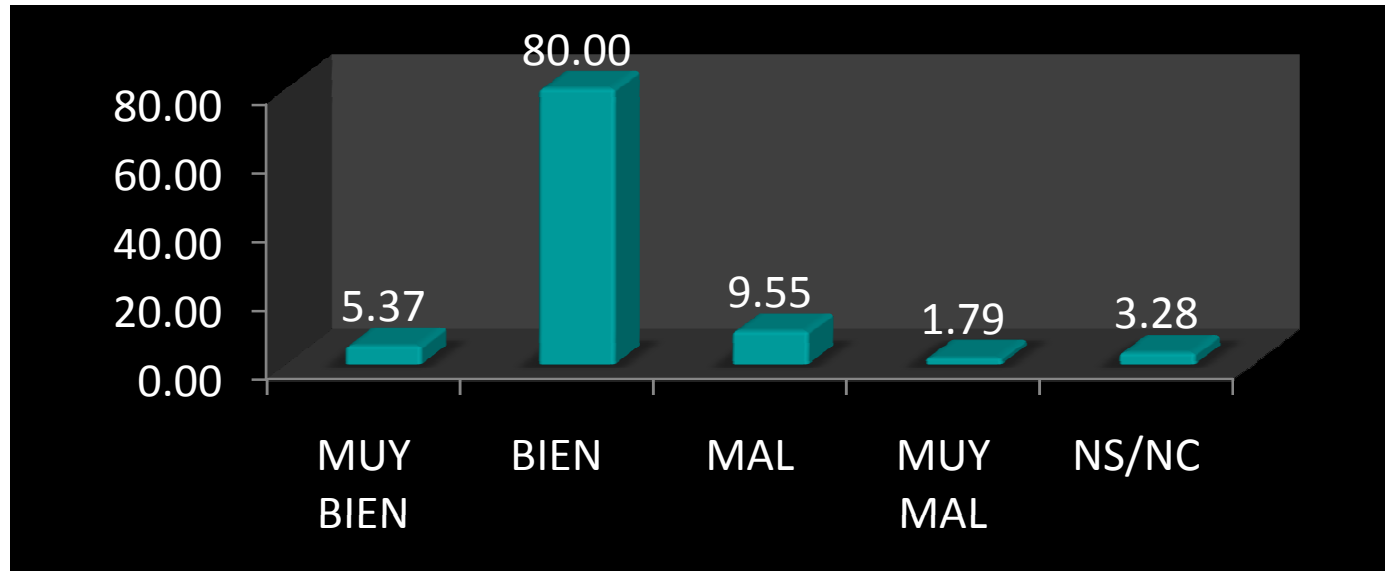
Zonas de recreo para los niños			
	INTERIOR	ZMG	ESTADO
MUY BIEN	2.70	6.42	4.78
BIEN	69.59	73.80	71.94
MAL	25.00	18.18	21.19
MUY MAL	0.68	0.53	0.60
NS/NC	2.03	1.07	1.49
TOTAL	100.00	100.00	100.00
POSITIVOS	72.30	80.21	76.72
NEGATIVOS	25.68	18.72	21.79
SALDO	46.62	61.50	54.93

Instalaciones para que hagan deporte en la escuela



Instalaciones para que hagan deporte en la escuela			
	INTERIOR	ZMG	ESTADO
MUY BIEN	2.03	3.74	2.99
BIEN	68.24	65.78	66.87
MAL	26.35	26.74	26.57
MUY MAL	1.35	2.14	1.79
NS/NC	2.03	1.60	1.79
TOTAL	100.00	100.00	100.00
POSITIVOS	70.27	69.52	69.85
NEGATIVOS	27.70	28.88	28.36
SALDO	42.57	40.64	41.49

Director(a) de la escuela

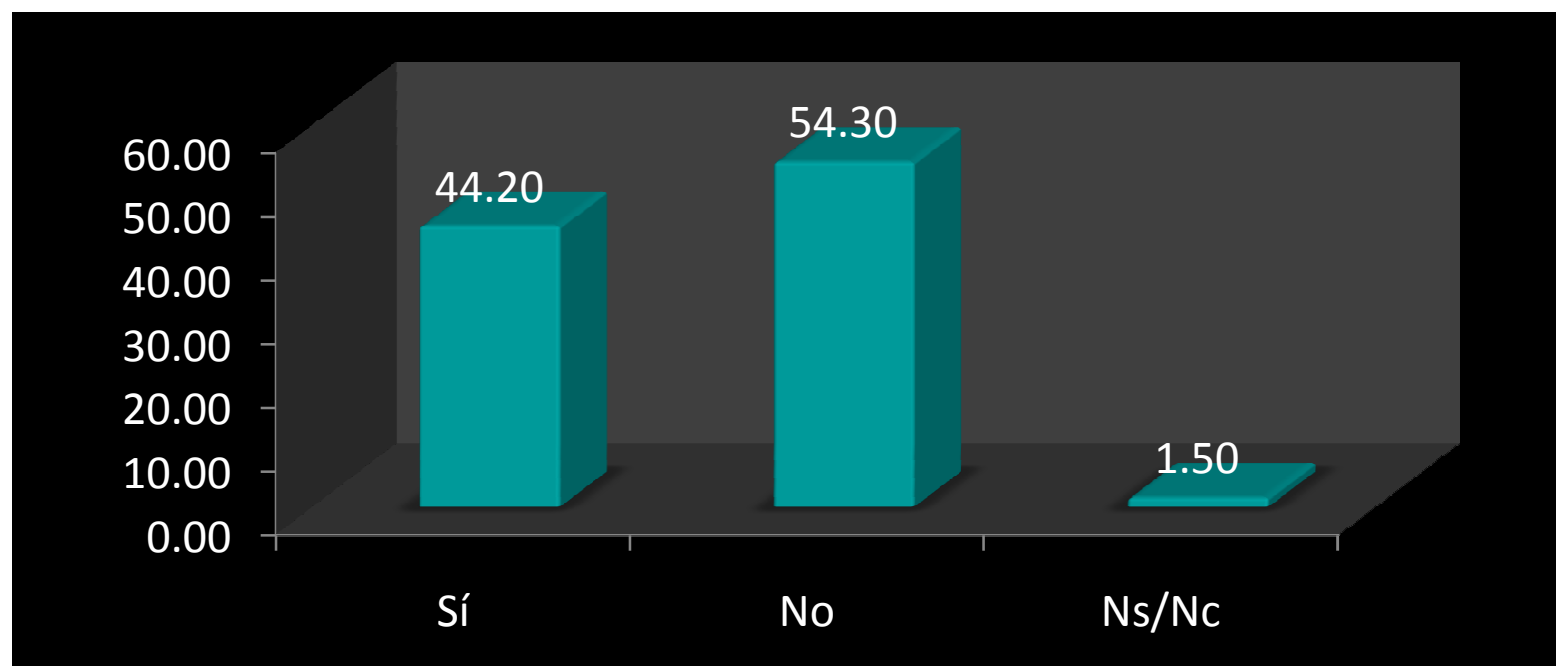


Director(a) de la escuela			
	INTERIOR	ZMG	ESTADO
MUY BIEN	4.73	5.88	5.37
BIEN	78.38	81.28	80.00
MAL	10.81	8.56	9.55
MUY MAL	2.03	1.60	1.79
NS/NC	4.05	2.67	3.28
TOTAL	100.00	100.00	100.00
POSITIVOS	83.11	87.17	85.37
NEGATIVOS	12.84	10.16	11.34
SALDO	70.27	77.01	74.03



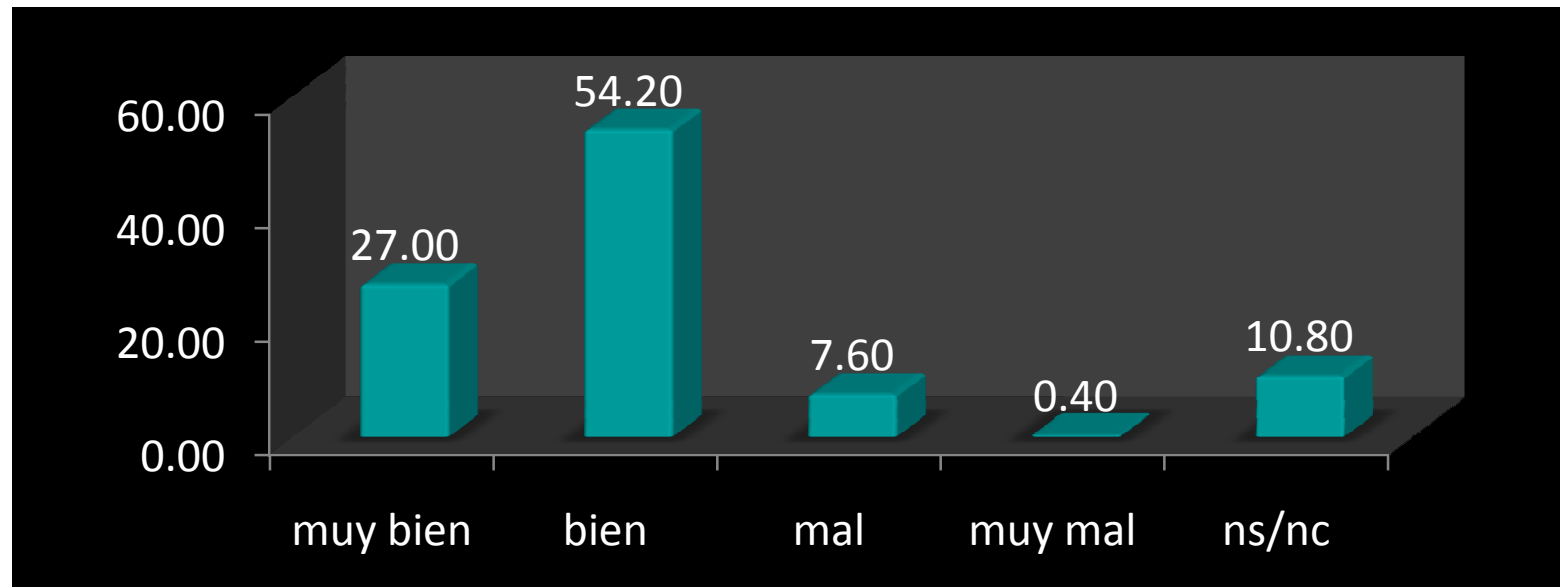
III. DESARROLLO HUMANO

El gobierno del Estado tiene un programa de becas para transporte para estudiantes; ¿Sabía usted eso?



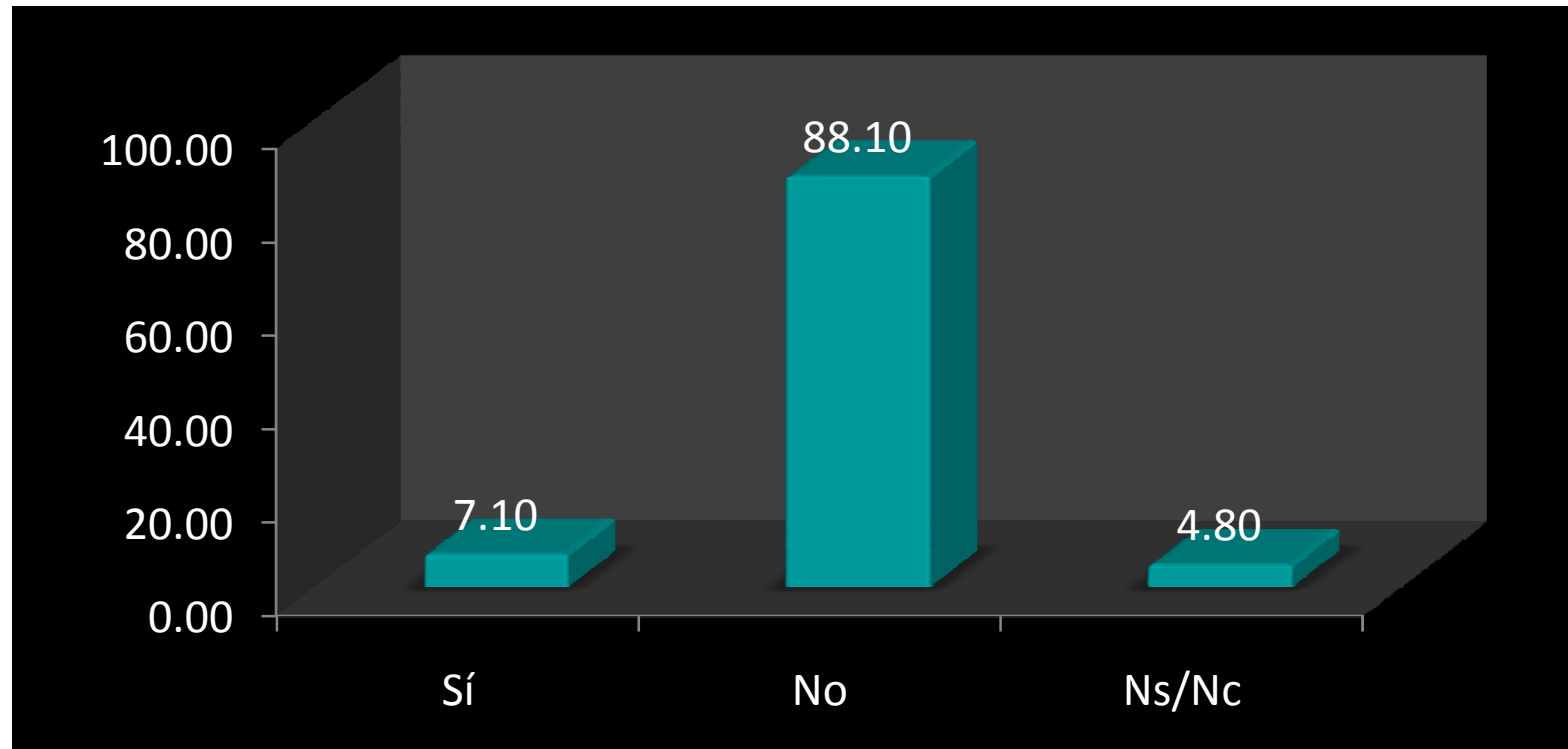
	INTERIOR	ZMG	ESTADO
Sí	36.90	49.48	44.20
No	60.95	49.48	54.30
Ns/Nc	2.14	1.03	1.50
TOTAL	100.00	100.00	100.00

¿Cómo evalúa usted este programa de BECAS PARA TRANSPORTE, muy bien, bien, mal o muy mal?



	INTERIOR	ZMG	ESTADO
muy bien	28.10	26.21	27.00
bien	52.14	55.69	54.20
mal	10.00	5.86	7.60
muy mal	0.24	0.52	0.40
ns/nc	9.52	11.72	10.80
TOTAL	100.00	100.00	100.00
POSITIVOS	80.24	81.90	81.20
NEGATIVOS	10.24	6.38	8.00
SALDO	70.00	75.52	73.20

¿Alguien en este hogar tiene una beca de transporte para el estudio?

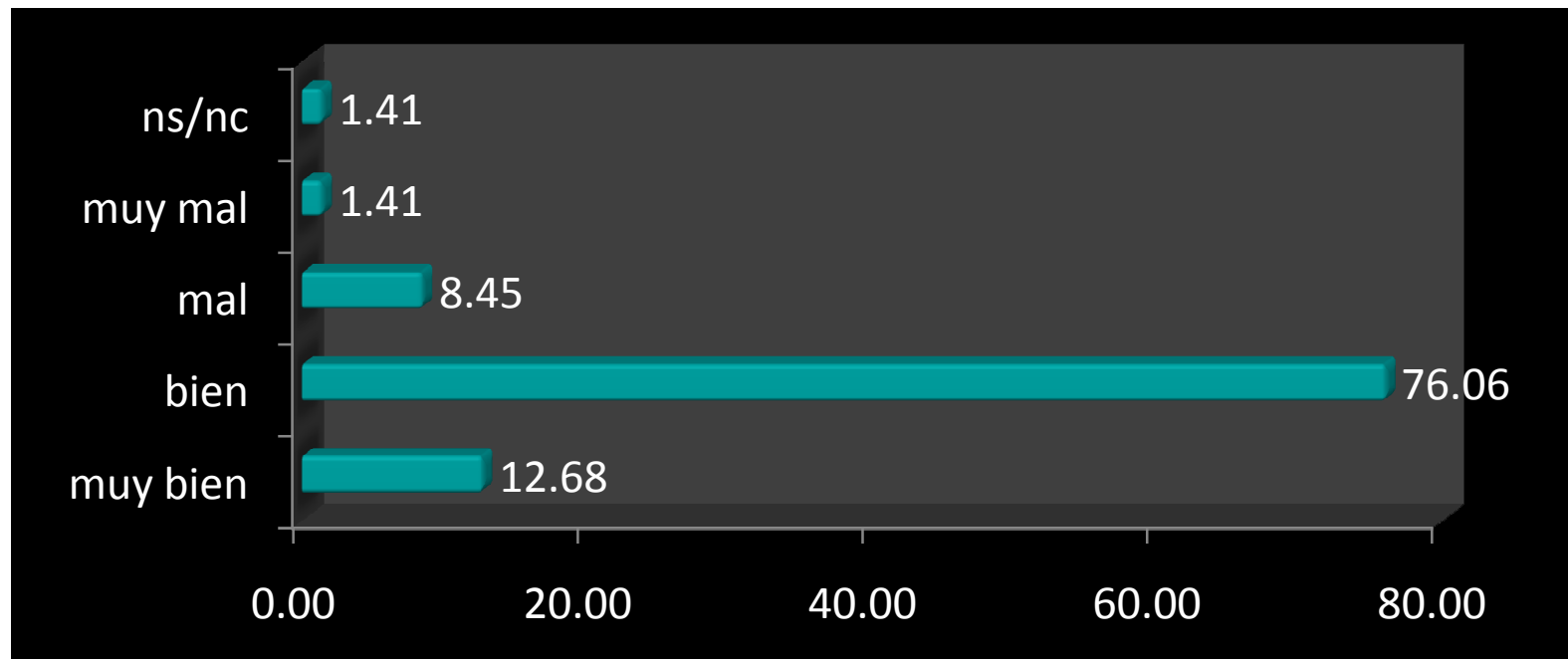


	INTERIOR	ZMG	ESTADO
Sí	4.52	8.97	7.10
No	89.05	87.41	88.10
Ns/Nc	6.43	3.62	4.80
TOTAL	100.00	100.00	100.00

Evalúe en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal los siguientes aspectos de la beca de transporte.

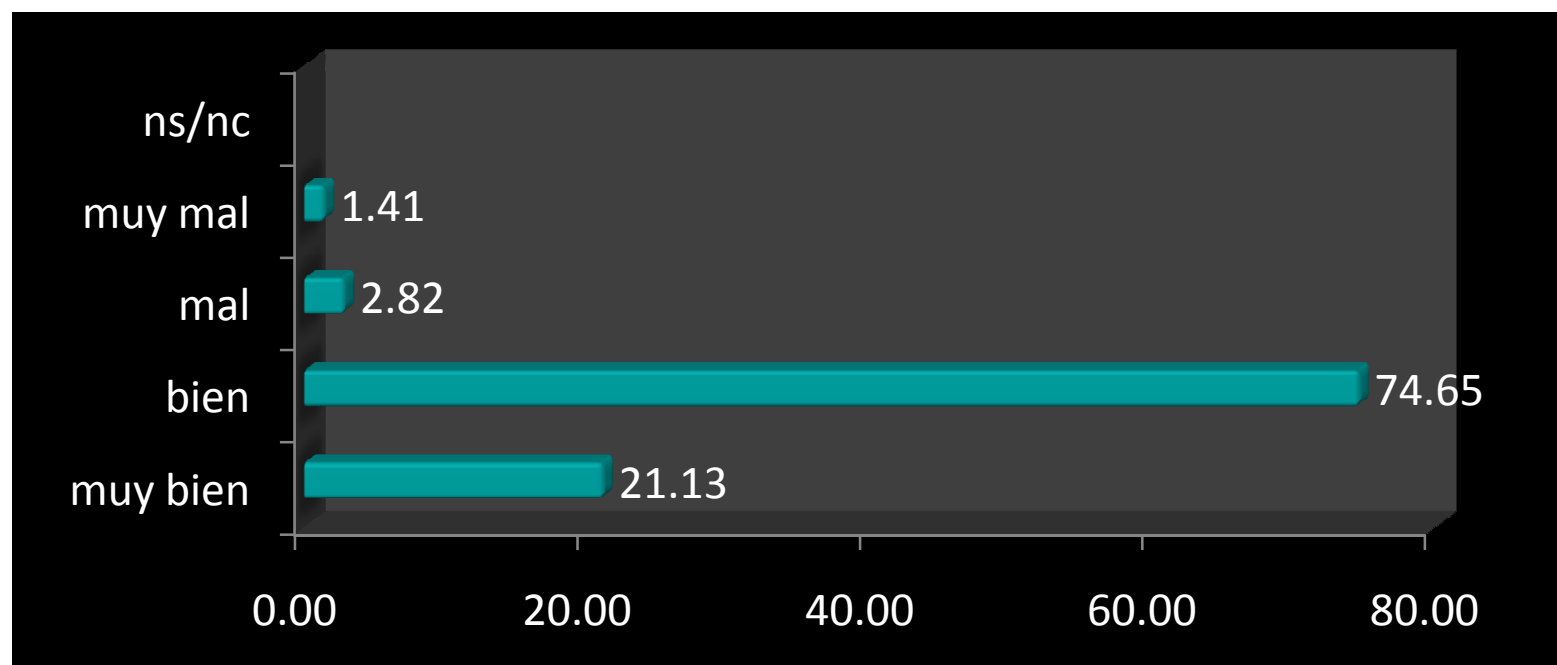
(Hogares que tienen al menos 1 miembro con beca)

Facilidad para hacer los trámites



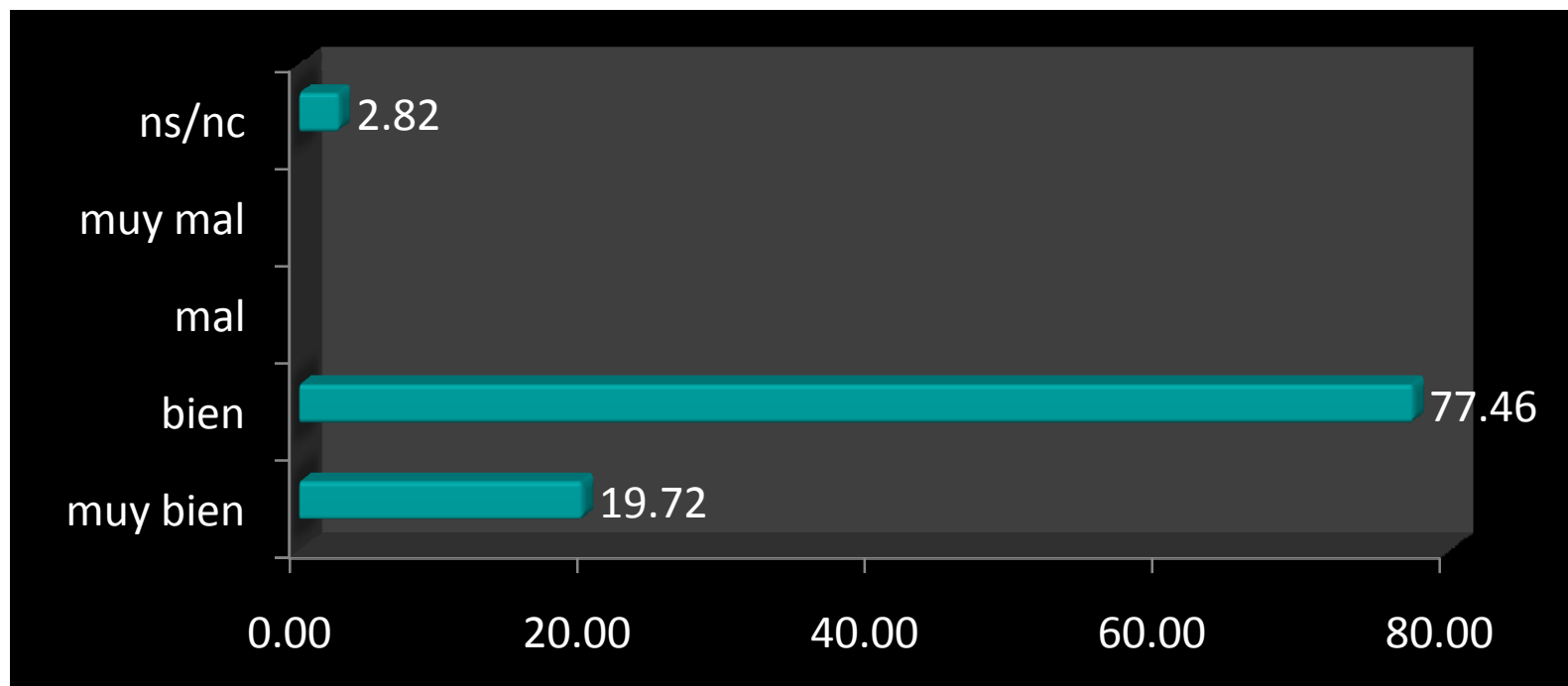
Facilidad para hacer los trámites			
	INTERIOR	ZMG	ESTADO
muy bien	15.79	11.54	12.68
bien	68.42	78.85	76.06
mal	15.79	5.77	8.45
muy mal		1.92	1.41
ns/nc		1.92	1.41
TOTAL	100.00	100.00	100.00
POSITIVOS	84.21	90.38	88.73
NEGATIVOS	15.79	7.69	9.86
SALDO	68.42	82.69	78.87

Utilidad de la beca



Utilidad de la beca			
	INTERIOR	ZMG	ESTADO
muy bien	19.23	21.13	21.13
bien	75.00	74.65	74.65
mal	3.85	2.82	2.82
muy mal			1.41
ns/nc	1.92	1.41	
TOTAL	100.00	100.00	100.00
POSITIVOS	94.23	95.77	95.77
NEGATIVOS	3.85	2.82	4.23
SALDO	90.38	92.96	91.55

Ayuda al ingreso familiar

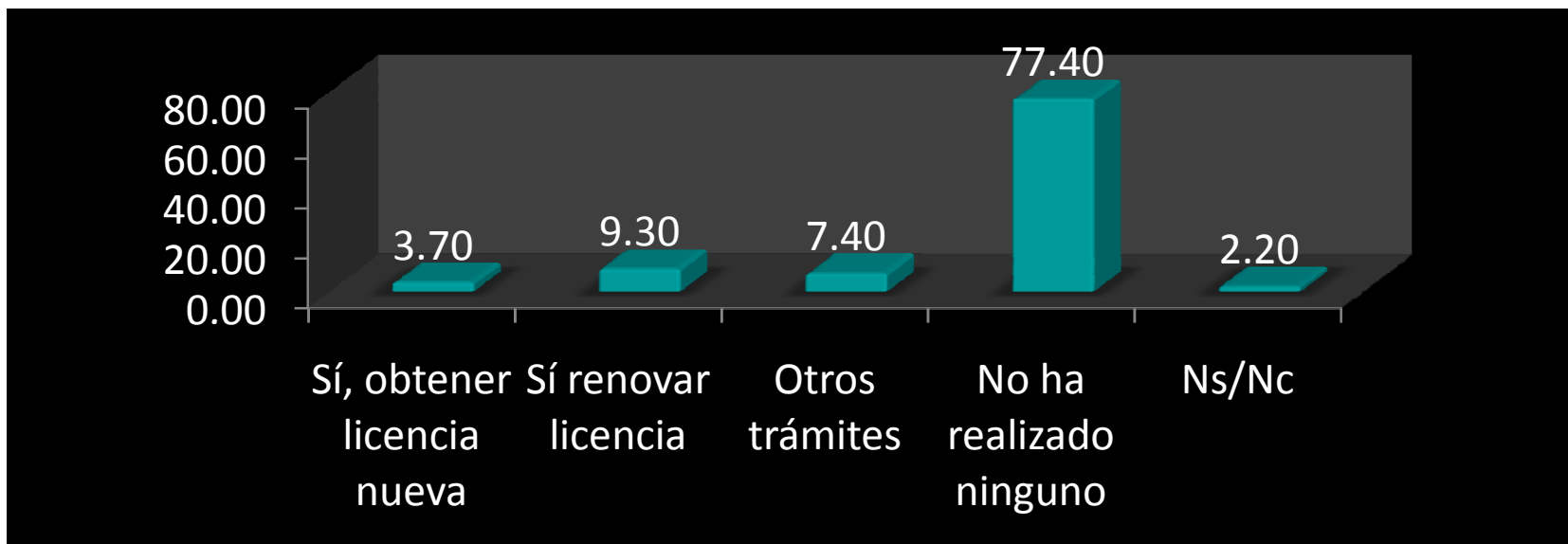


Ayuda al ingreso familiar			
	INTERIOR	ZMG	ESTADO
muy bien	21.05	19.23	19.72
bien	78.95	76.92	77.46
mal			
muy mal			
ns/nc	0.00	3.85	2.82
TOTAL	100.00	100.00	100.00
POSITIVOS	100.00	96.15	97.18
NEGATIVOS	0.00	0.00	0.00
SALDO	100.00	96.15	97.18



IV. VIALIDAD

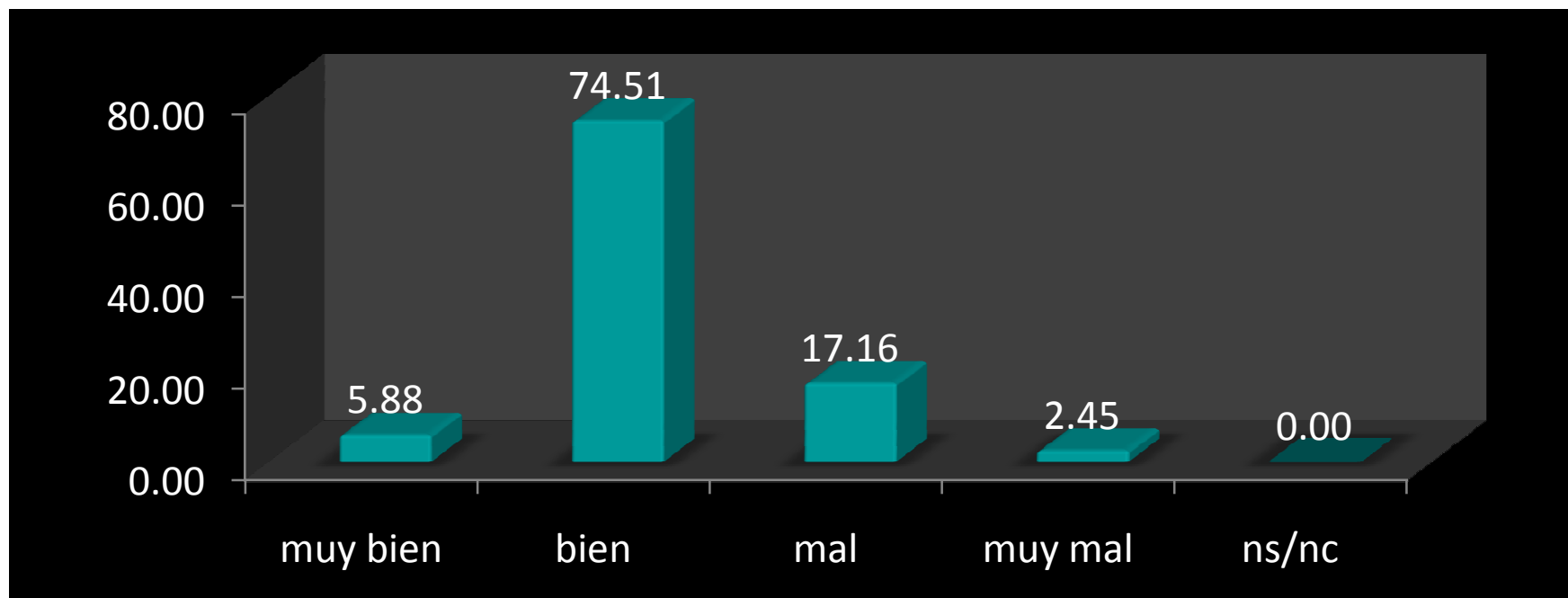
¿Ha realizado usted durante los últimos 12 meses en la secretaría de vialidad algún trámite, como obtener la licencia nueva de conducir, renovarla o algún otro trámite?



	INTERIOR	ZMG	ESTADO
Sí, obtener licencia nueva	3.57	3.79	3.70
Sí renovar licencia	5.71	11.90	9.30
Otros trámites	5.48	8.79	7.40
No ha realizado ninguno	82.14	73.97	77.40
Ns/Nc	3.10	1.55	2.20
TOTAL	100.00	100.00	100.00

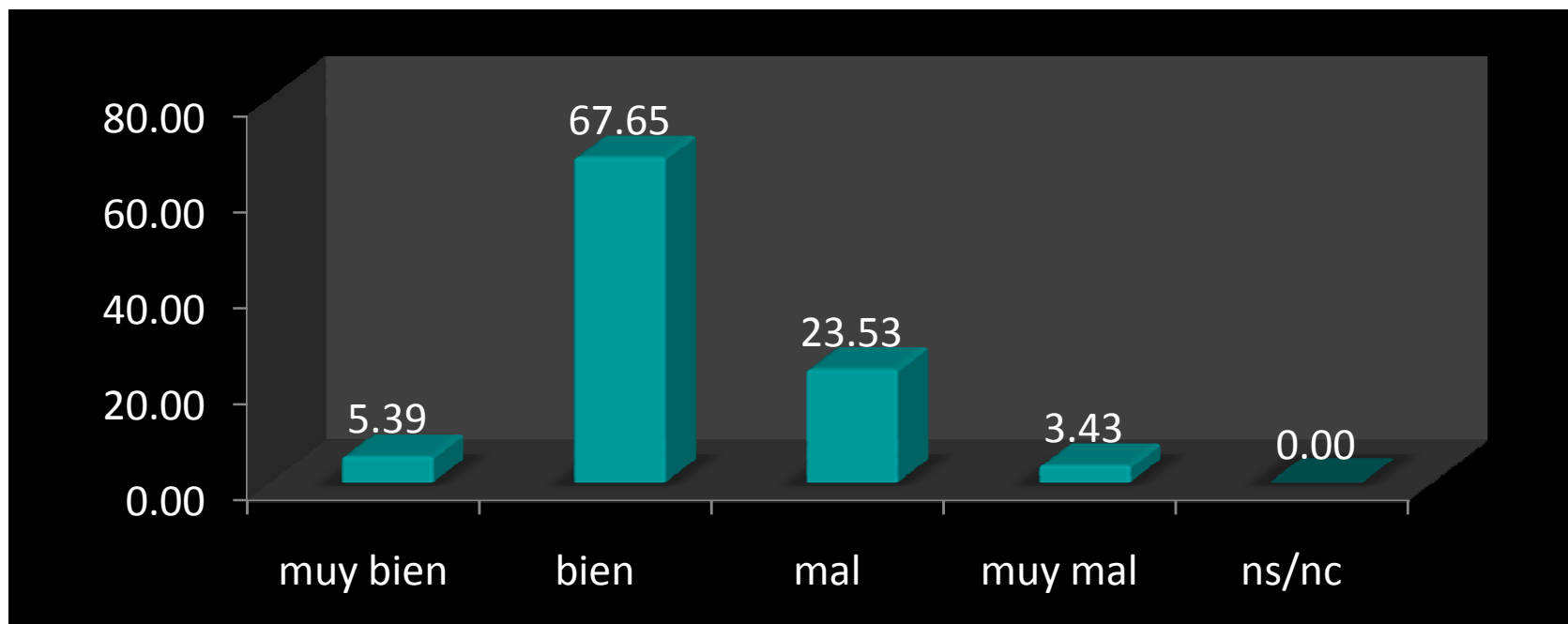
Evalúe usted en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal los siguientes aspectos de la secretaría de Vialidad cuando hizo el trámite? (Entre el universo que sí hizo algún trámite en los últimos 12 meses)

Amabilidad del personal que allí trabaja



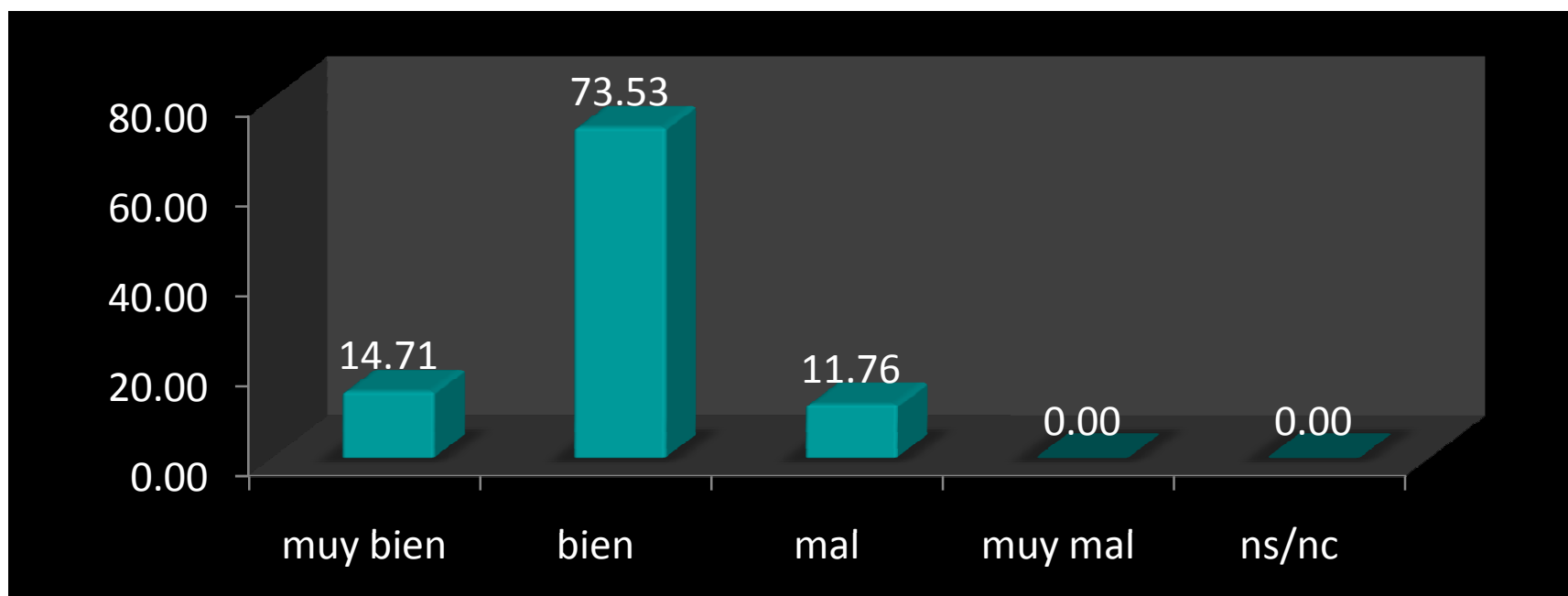
Amabilidad del personal que allí trabaja			
	INTERIOR	ZMG	ESTADO
muy bien	3.23	7.04	5.88
bien	67.74	77.46	74.51
mal	25.81	13.38	17.16
muy mal	3.23	2.11	2.45
ns/nc	0.00	0.00	0.00
TOTAL	100.00	100.00	100.00
POSITIVOS	70.97	84.51	80.39
NEGATIVOS	29.03	15.49	19.61
SALDO	41.94	69.01	60.78

Agilidad de los trámites realizados



Agilidad de los trámites realizados			
	INTERIOR	ZMG	ESTADO
muy bien	8.06	4.23	5.39
bien	70.97	66.20	67.65
mal	19.35	25.35	23.53
muy mal	1.61	4.23	3.43
ns/nc	0.00	0.00	0.00
TOTAL	100.00	100.00	100.00
POSITIVOS	79.03	70.42	73.04
NEGATIVOS	20.97	29.58	26.96
SALDO	58.06	40.85	46.08

Calidad de las instalaciones

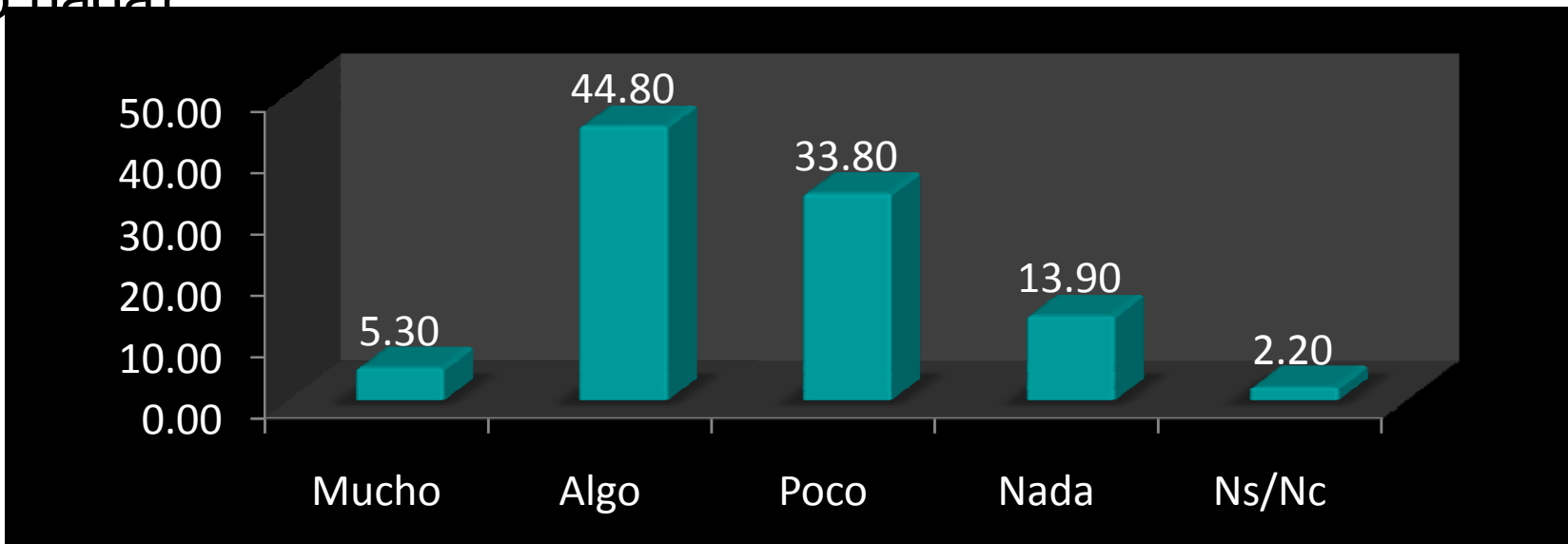


Calidad de las instalaciones			
	INTERIOR	ZMG	ESTADO
muy bien	17.74	13.38	14.71
bien	67.74	76.06	73.53
mal	14.52	10.56	11.76
muy mal	0.00	0.00	0.00
ns/nc	0.00	0.00	0.00
TOTAL	100.00	100.00	100.00
POSITIVOS	85.48	89.44	88.24
NEGATIVOS	14.52	10.56	11.76
SALDO	70.97	78.87	76.47



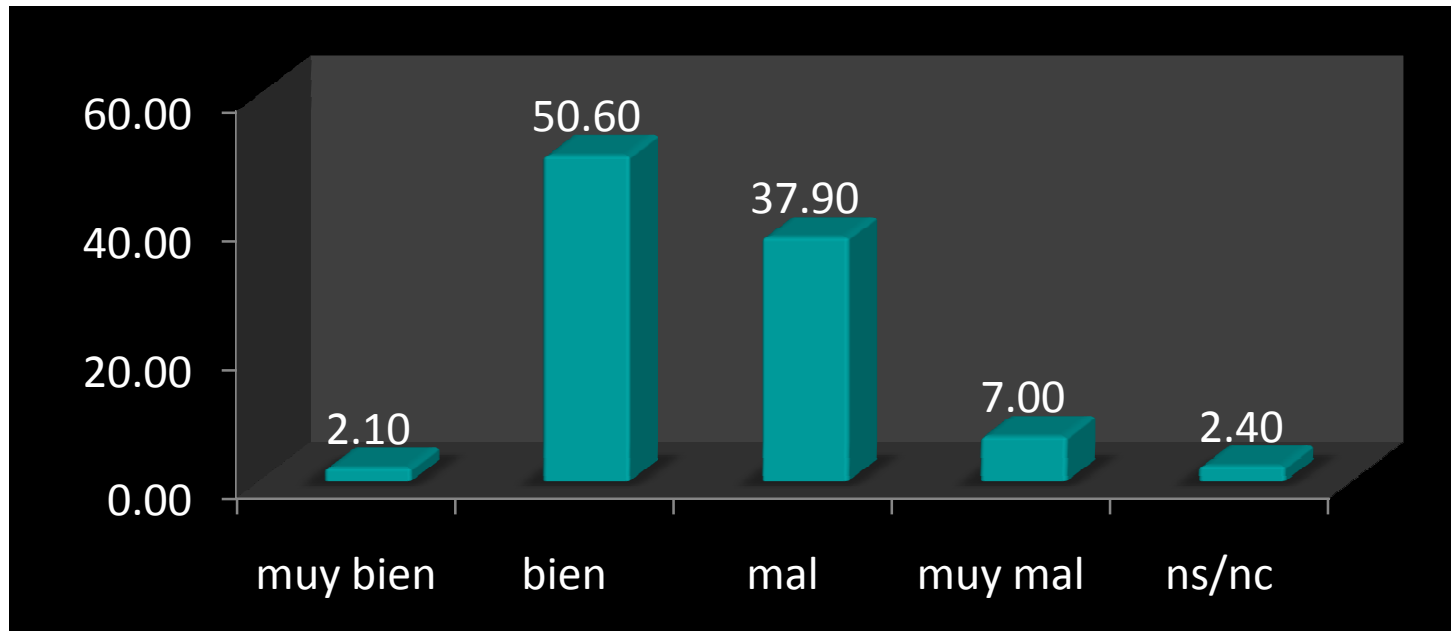
V. SEGURIDAD PÚBLICA

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 mucho, algo, poco o nada?



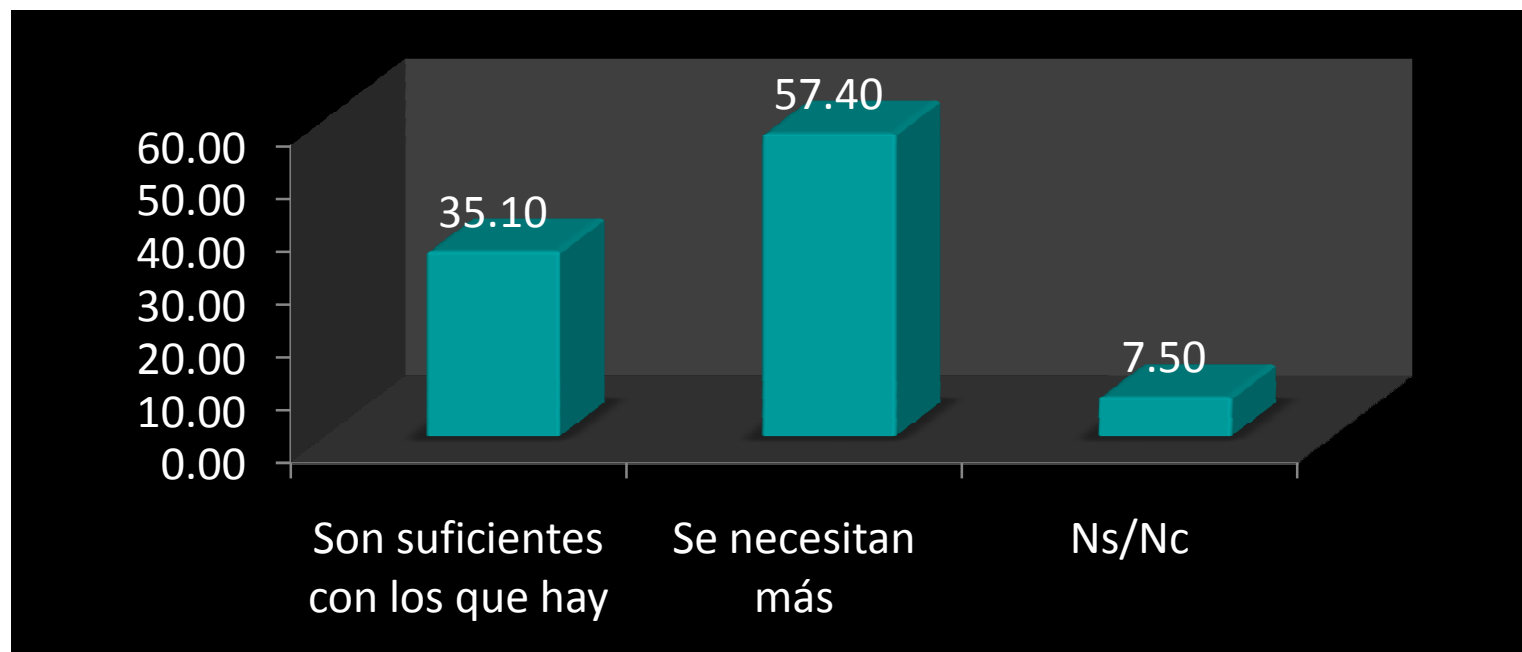
	INTERIOR	ZMG	ESTADO
Mucho	4.52	5.86	5.30
Algo	44.05	45.34	44.80
Poco	34.76	33.10	33.80
Nada	13.10	14.48	13.90
Ns/Nc	3.57	1.21	2.20
TOTAL	100.00	100.00	100.00

¿Cómo evalúa usted en términos generales a la POLICÍA ESTATAL del Estado de Jalisco? ¿Muy bien, bien, mal o muy mal?



	INTERIOR	ZMG	ESTADO
muy bien	2.38	1.90	2.10
bien	51.67	49.83	50.60
mal	36.90	38.62	37.90
muy mal	6.19	7.59	7.00
ns/nc	2.86	2.07	2.40
TOTAL	100.00	100.00	100.00

¿Cree usted que con la cantidad actual de policías estatales que hay son suficientes o que se necesitan más?

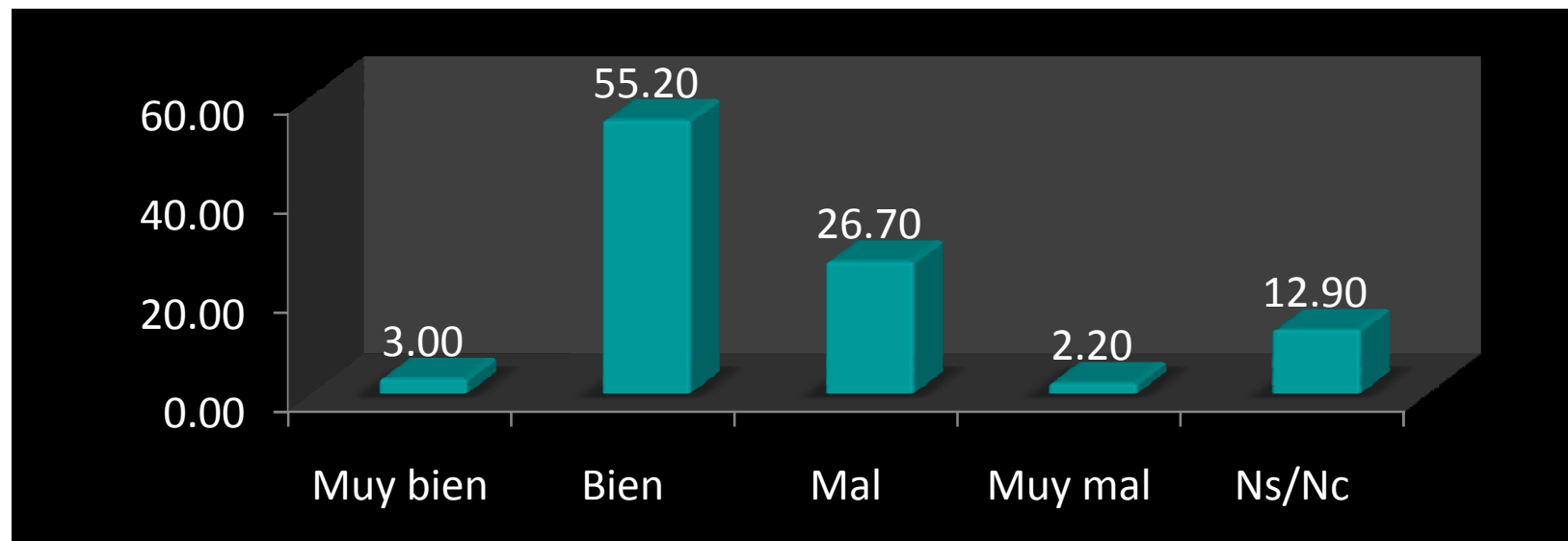


	INTERIOR	ZMG	ESTADO
Son suficientes con los que hay	37.38	33.45	35.10
Se necesitan más	53.57	60.17	57.40
Ns/Nc	9.05	6.38	7.50
TOTAL	100.00	100.00	100.00



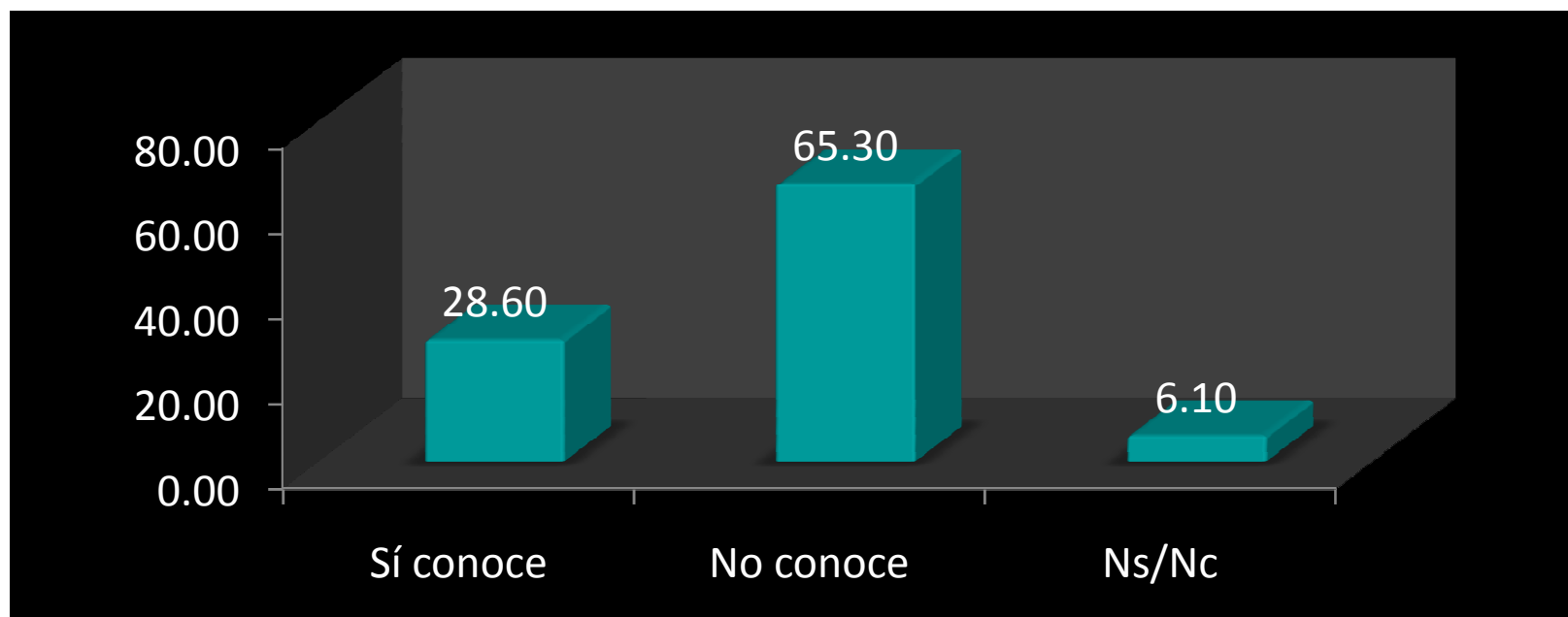
VI. CULTURA

Cómo evalúa usted el esfuerzo del Gobierno del Estado sobre actividades culturales y/o programas de cultura en su localidad o municipio? ¿Muy bien, bien, mal o muy mal?



	INTERIOR	ZMG	ESTADO
Muy bien	2.38	3.45	3.00
Bien	53.33	56.55	55.20
Mal	26.19	27.07	26.70
Muy mal	3.81	1.03	2.20
Ns/Nc	14.29	11.90	12.90
TOTAL	100.00	100.00	100.00

¿Diría usted que usted que mayormente conoce o que no conoce en términos generales las actividades y programas que realiza la secretaría de Cultura del Gobierno del Estado en su localidad o municipio?

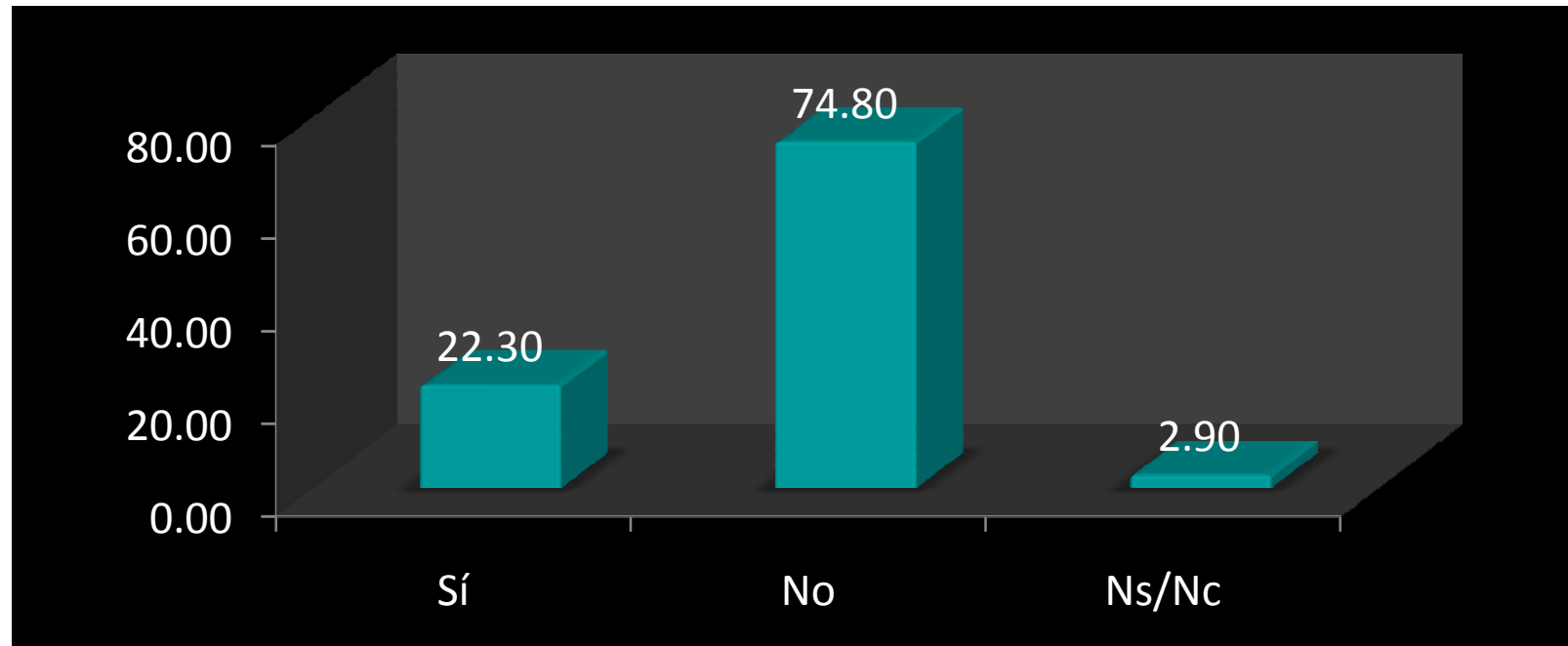


	INTERIOR	ZMG	ESTADO
Sí conoce	25.95	30.52	28.60
No conoce	67.62	63.62	65.30
Ns/Nc	6.43	5.86	6.10
TOTAL	100.00	100.00	100.00



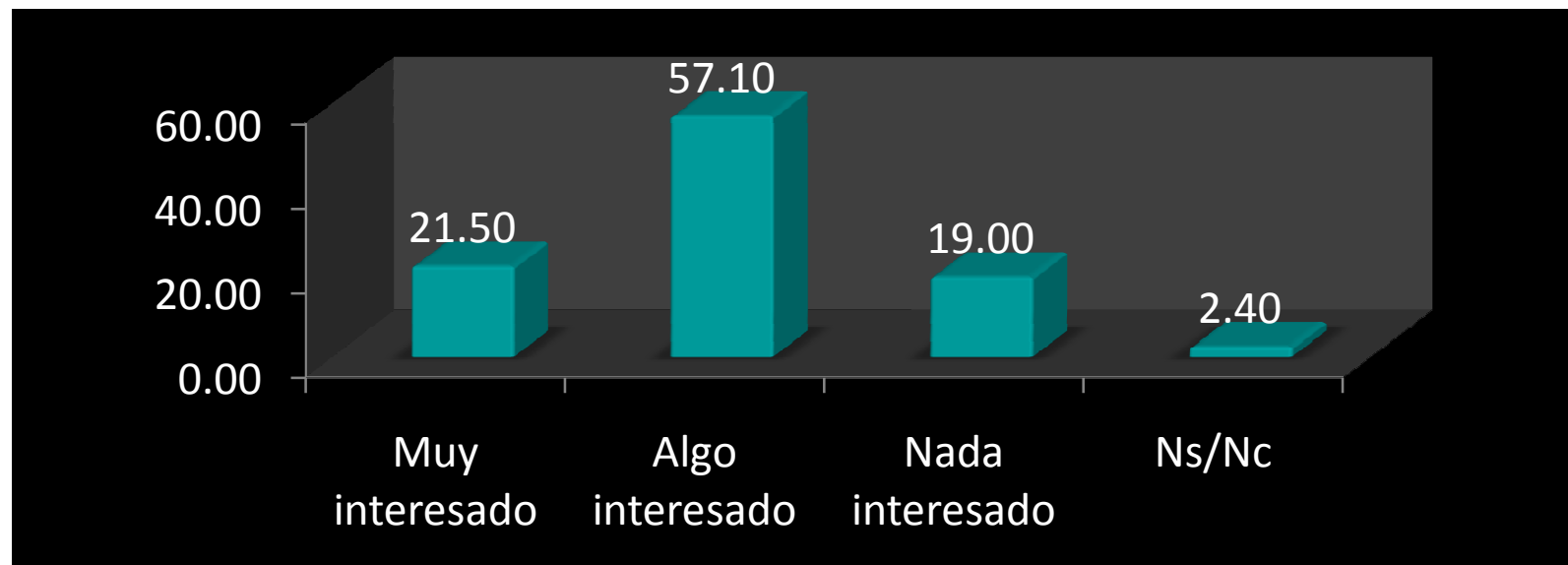
VII. SECRETARIA DE PLANEACIÓN

¿Ha escuchado usted de una secretaría del Gobierno del Estado de Jalisco que se llama, SECRETARÍA DE PLANEACIÓN?



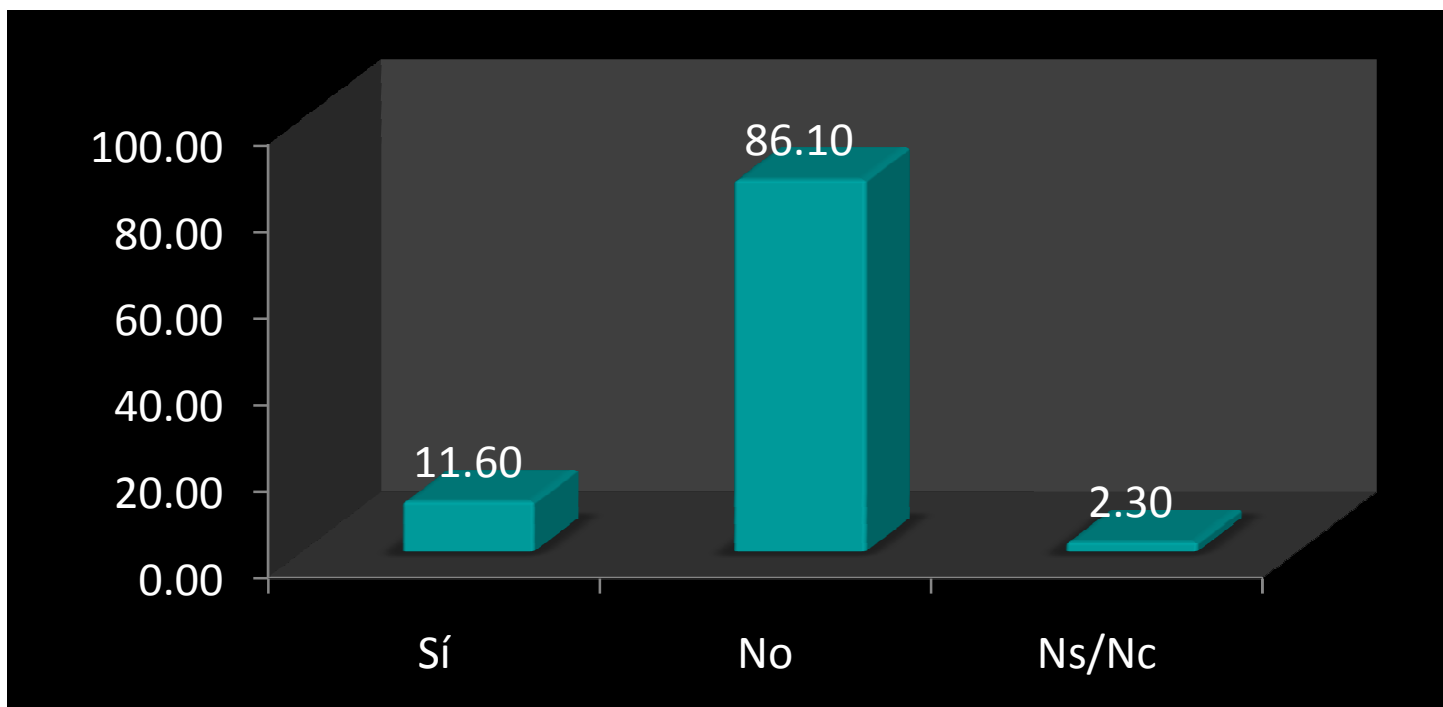
	INTERIOR	ZMG	ESTADO
Sí	18.81	24.83	22.30
No	77.14	73.10	74.80
Ns/Nc	4.05	2.07	2.90
TOTAL	100.00	100.00	100.00

¿Qué tan interesado está usted en obtener información de las actividades y proyectos que realiza el Gobierno del Estado de Jalisco? ¿Muy interesado, algo interesado o nada interesado?



	INTERIOR	ZMG	ESTADO
Muy interesado	23.33	20.17	21.50
Algo interesado	55.95	57.93	57.10
Nada interesado	19.05	18.97	19.00
Ns/Nc	1.67	2.93	2.40
TOTAL	100.00	100.00	100.00

¿Ha accedido usted a alguna página de internet del Gobierno del Estado para buscar información?

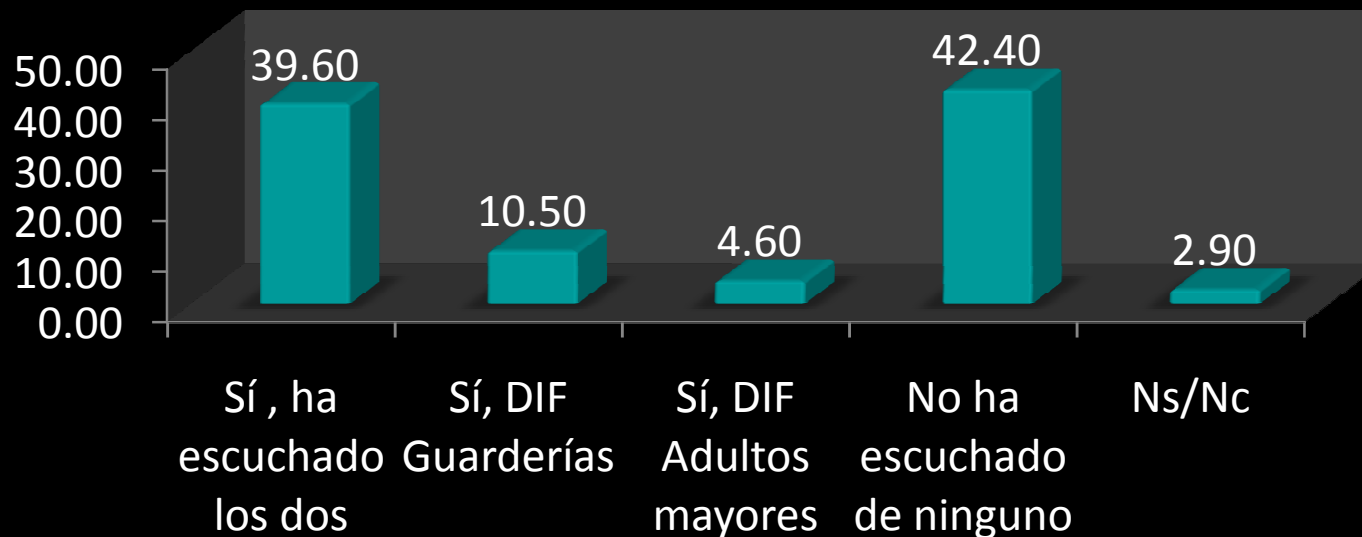


	INTERIOR	ZMG	ESTADO
Sí	6.67	15.17	11.60
No	90.95	82.59	86.10
Ns/Nc	2.38	2.24	2.30
TOAL	100.00	100.00	100.00



VIII. DIF

El DIF tiene dos programas muy importantes que se llaman DIF Guarderías y DIF adultos Mayores.
¿Había usted escuchado sobre alguno de ellos?



	INTERIOR	ZMG	ESTADO
Sí, ha escuchado los dos	33.57	43.97	39.60
Sí, DIF Guarderías	8.33	12.07	10.50
Sí, DIF Adultos mayores	4.29	4.83	4.60
No ha escuchado de ninguno	50.71	36.38	42.40
Ns/Nc	3.10	2.76	2.90
TOTAL	100.00	100.00	100.00

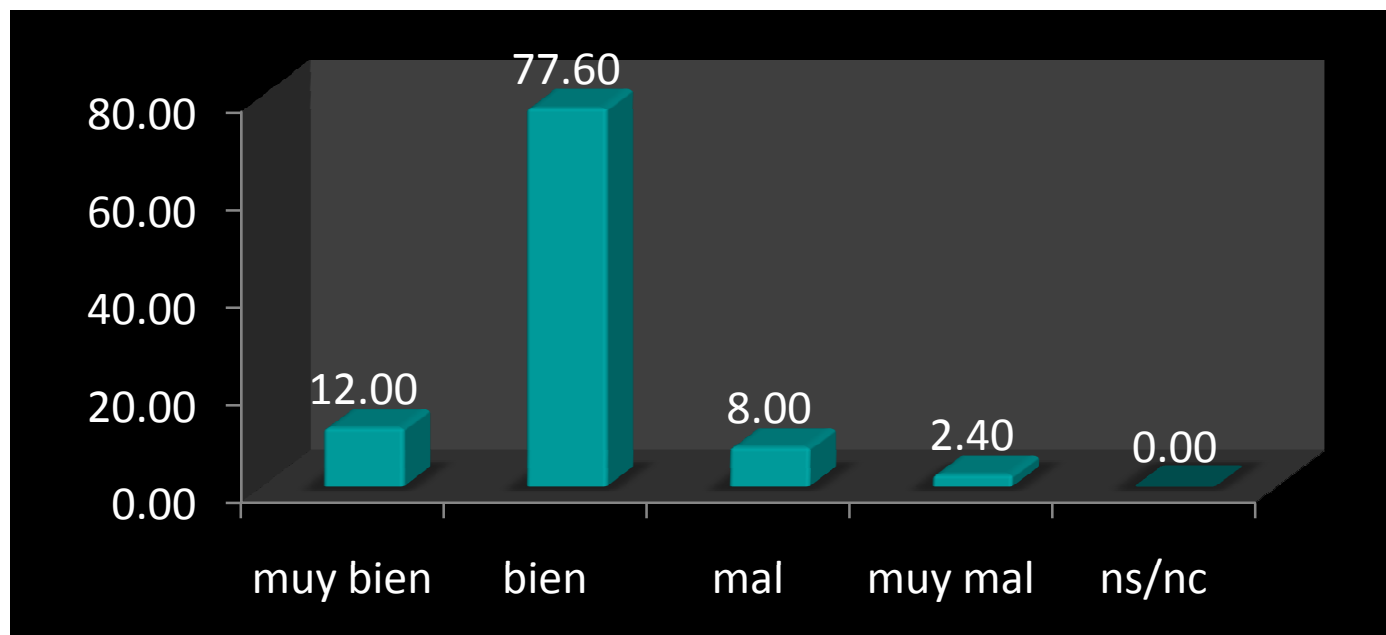
¿Algún miembro de su hogar acude a alguno de estos programas DIF GUARDERIAS o DIF ADULTOS MAYORES u otros programas o ayudas del DIF?
(MÚLTIPLE)

	INTERIOR	ZMG	ESTADO
DIF Guarderías	6.90	7.24	7.10
DIF adultos Mayores	2.86	2.93	2.90
DIF Otros programas o ayudas	4.05	2.93	3.40
Ninguno	84.29	84.48	84.40

Evalúe usted en una escala de muy bien, bien mal o muy mal los siguientes aspectos del DIF y de los programas o ayudas que recibe del mismo

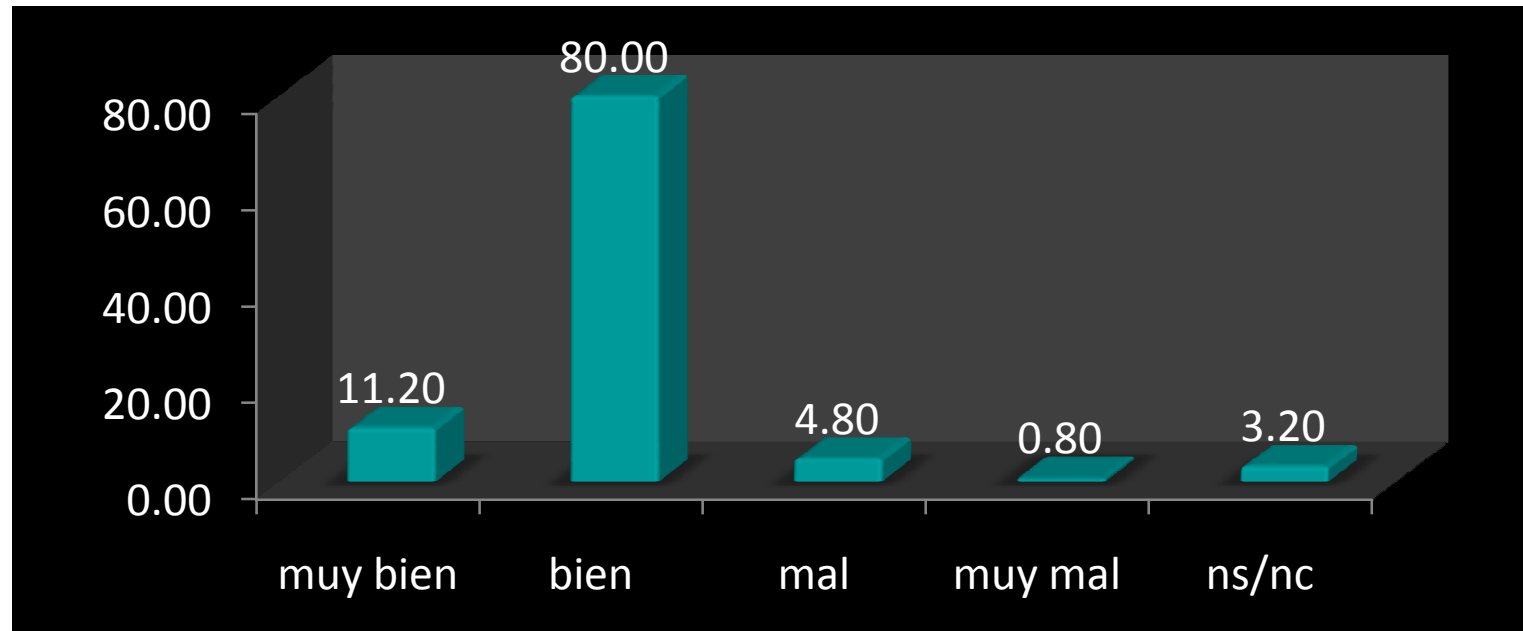
(Entre hogares que son beneficiados)

AMABILIDAD Y TRATO DEL PERSONAL DEL DIF



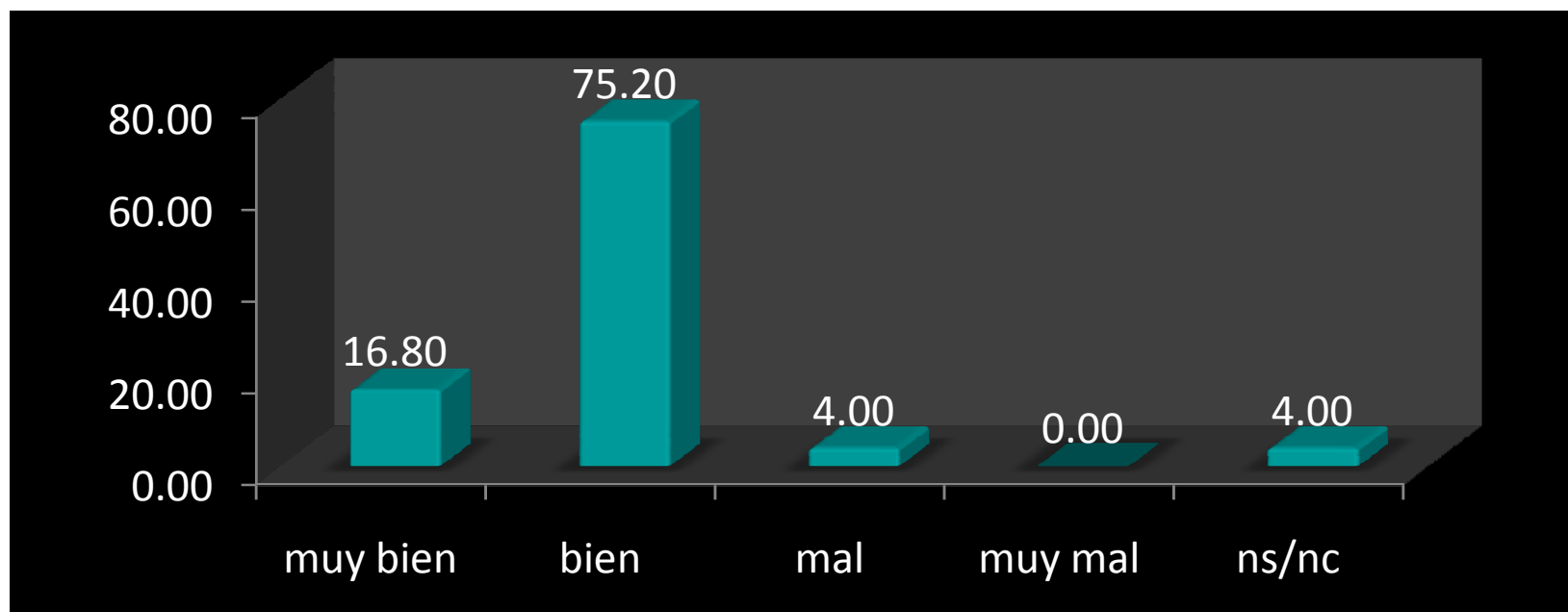
AMABILIDAD Y TRATO DEL PERSONAL DEL DIF			
	INTERIOR	ZMG	ESTADO
muy bien	12.96	11.27	12.00
bien	74.07	80.28	77.60
mal	11.11	5.63	8.00
muy mal	1.85	2.82	2.40
ns/nc	0.00	0.00	0.00
TOTAL	100.00	100.00	100.00
POSITIVOS	87.04	91.55	89.60
NEGATIVOS	12.96	8.45	10.40
SALDO	74.07	83.10	79.20

CALIDAD DE LAS INSTALACIONES



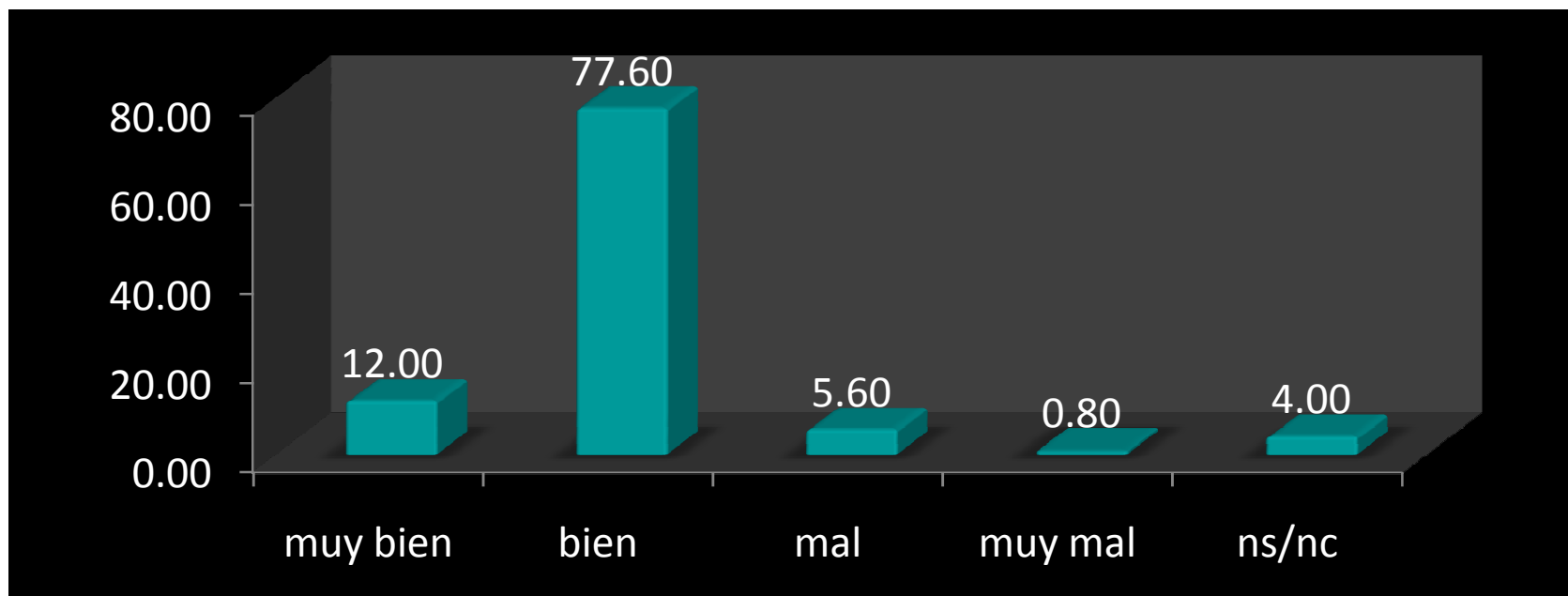
CALIDAD DE LAS INSTALACIONES			
	INTERIOR	ZMG	ESTADO
muy bien	9.26	12.68	11.20
bien	79.63	80.28	80.00
mal	7.41	2.82	4.80
muy mal	1.85		0.80
ns/nc	1.85	4.23	3.20
TOTAL	100.00	100.00	100.00
POSITIVOS	88.89	92.96	91.20
NEGATIVOS	9.26	2.82	5.60
SALDO	79.63	90.14	85.60

CALIDAD DE LOS PROGRAMAS Y AYUDAS



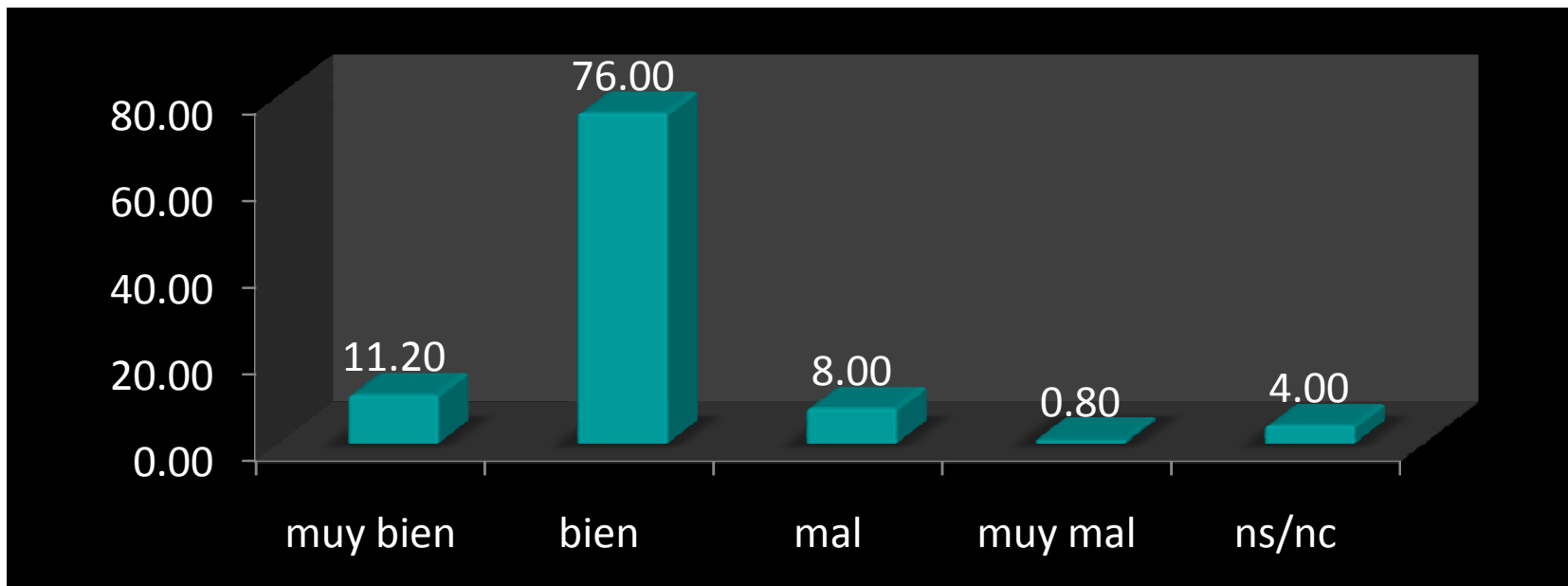
CALIDAD DE LOS PROGRAMAS Y AYUDAS			
	INTERIOR	ZMG	ESTADO
muy bien	16.67	16.90	16.80
bien	79.63	71.83	75.20
mal	1.85	5.63	4.00
muy mal	0.00	0.00	0.00
ns/nc	1.85	5.63	4.00
TOTAL	100.00	100.00	100.00
POSITIVOS	96.30	88.73	92.00
NEGATIVOS	1.85	5.63	4.00
SALDO	94.44	83.10	88.00

FACILIDAD PARA HACER LOS TRÁMITES



FACILIDAD PARA HACER LOS TRÁMITES			
	INTERIOR	ZMG	ESTADO
muy bien	16.67	8.45	12.00
bien	75.93	78.87	77.60
mal	5.56	5.63	5.60
muy mal	0.00	1.41	0.80
ns/nc	1.85	5.63	4.00
TOTAL	100.00	100.00	100.00
POSITIVOS	92.59	87.32	89.60
NEGATIVOS	5.56	7.04	6.40
SALDO	87.04	80.28	83.20

PREPARACIÓN DEL PERSONAL QUE TRABAJA EN EL DIF

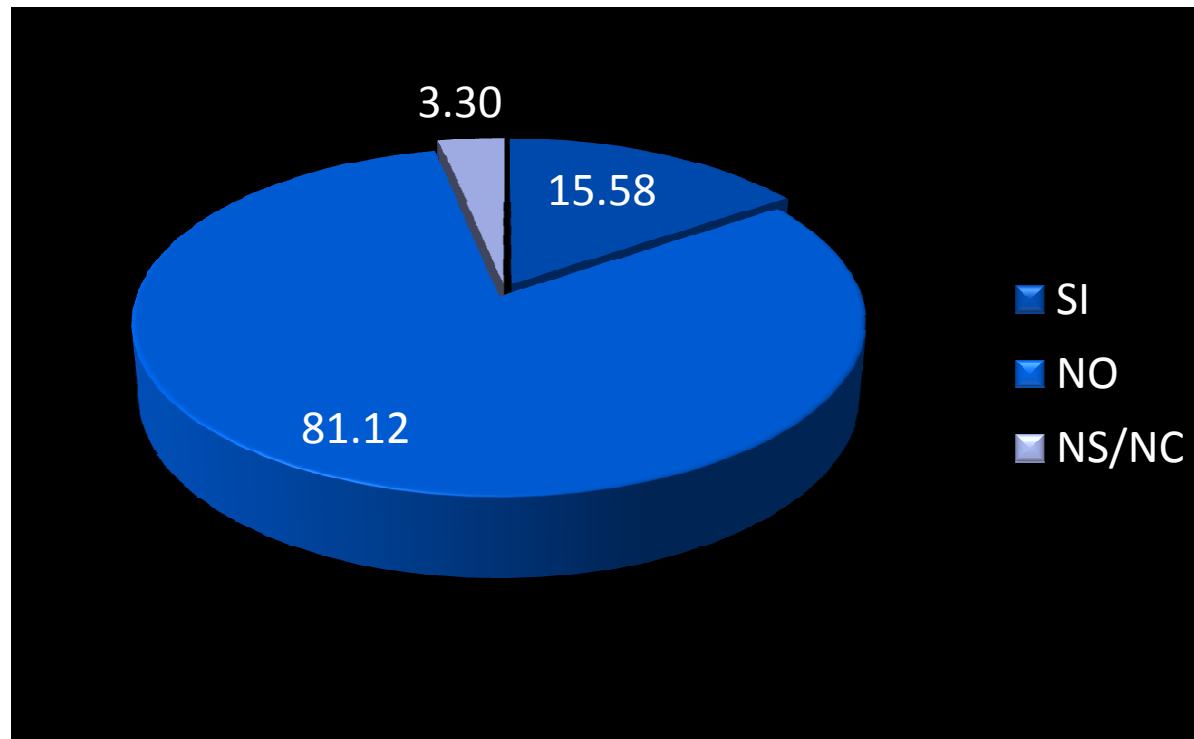


PREPARACIÓN DEL PERSONAL QUE TRABAJA EN EL DIF			
	INTERIOR	ZMG	ESTADO
muy bien	12.96	9.86	11.20
bien	75.93	76.06	76.00
mal	7.41	8.45	8.00
muy mal	1.85		0.80
ns/nc	1.85	5.63	4.00
TOTAL	100.00	100.00	100.00
POSITIVOS	88.89	85.92	87.20
NEGATIVOS	9.26	8.45	8.80
SALDO	79.63	77.46	78.40



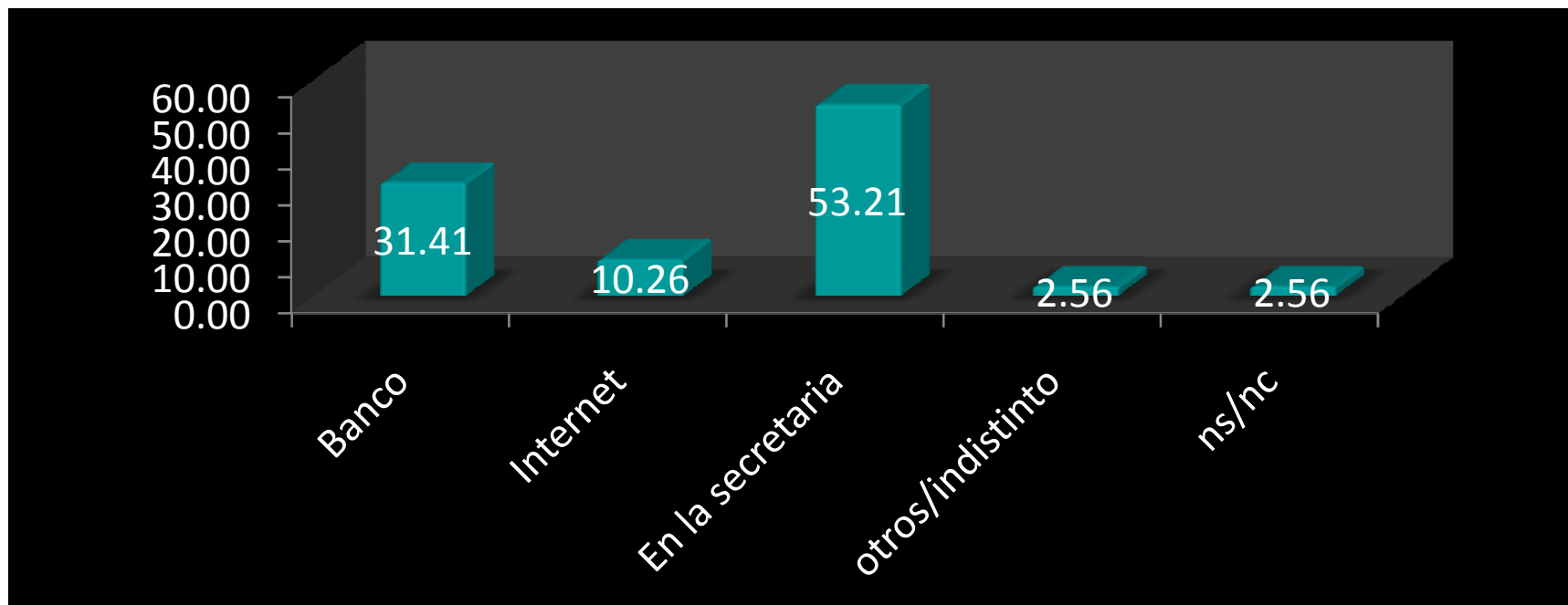
IX. SECRETARÍA DE FINANZAS

¿HA REALIZADO USTED ALGÚN PAGO EN LA SECRETARÍA DE FINANZAS DEL ESTADO DE JALISCO EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES?
(Ejemplos: impuestos, tenencia,.....)



	INTERIOR	ZMG	ESTADO
SI	16.39	15.00	15.58
NO	81.47	80.86	81.12
NS/NC	2.14	4.14	3.30
TOTAL	100.00	100.00	100.00

Como hace Usted la mayoría de los pagos a la secretaría de finanzas, en un banco, por internet, o en la misma secretaría?

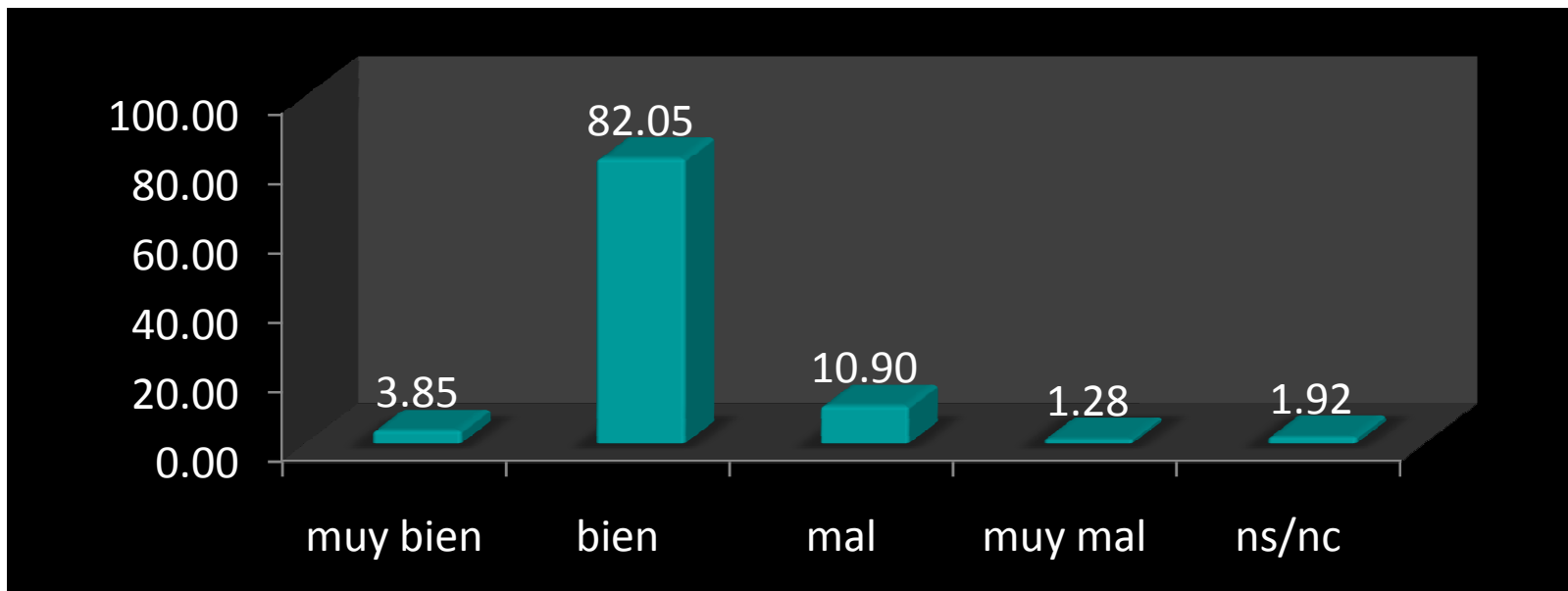


	INTERIOR	ZMG	ESTADO
Banco	31.88	31.03	31.41
Internet	8.70	11.49	10.26
En la secretaria	53.62	52.87	53.21
otros/indistinto	1.45	3.45	2.56
ns/nc	4.35	1.15	2.56
TOTAL	100.00	100.00	100.00

¿Cómo evalúa usted las siguientes cuestiones
sobre la secretaría de finanzas?

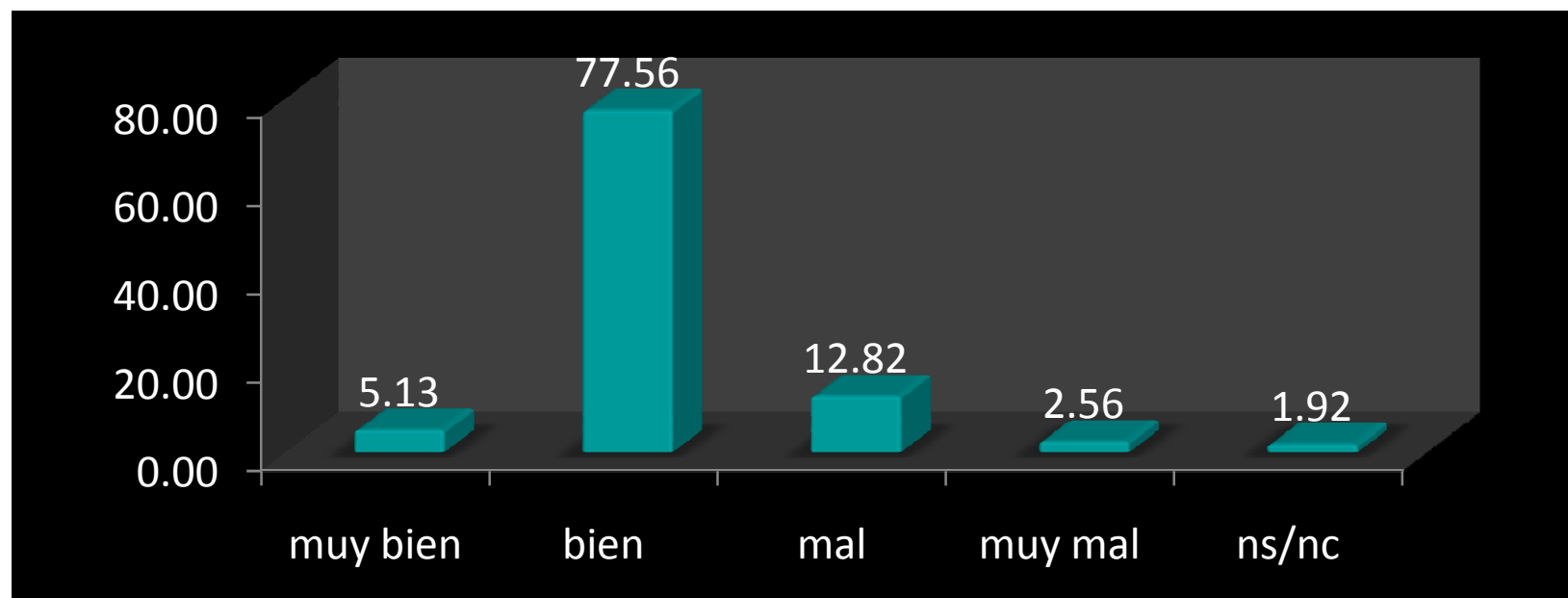
(Si alguna no aplica, por favor hágamelo saber)

Facilidades para realizar los pagos



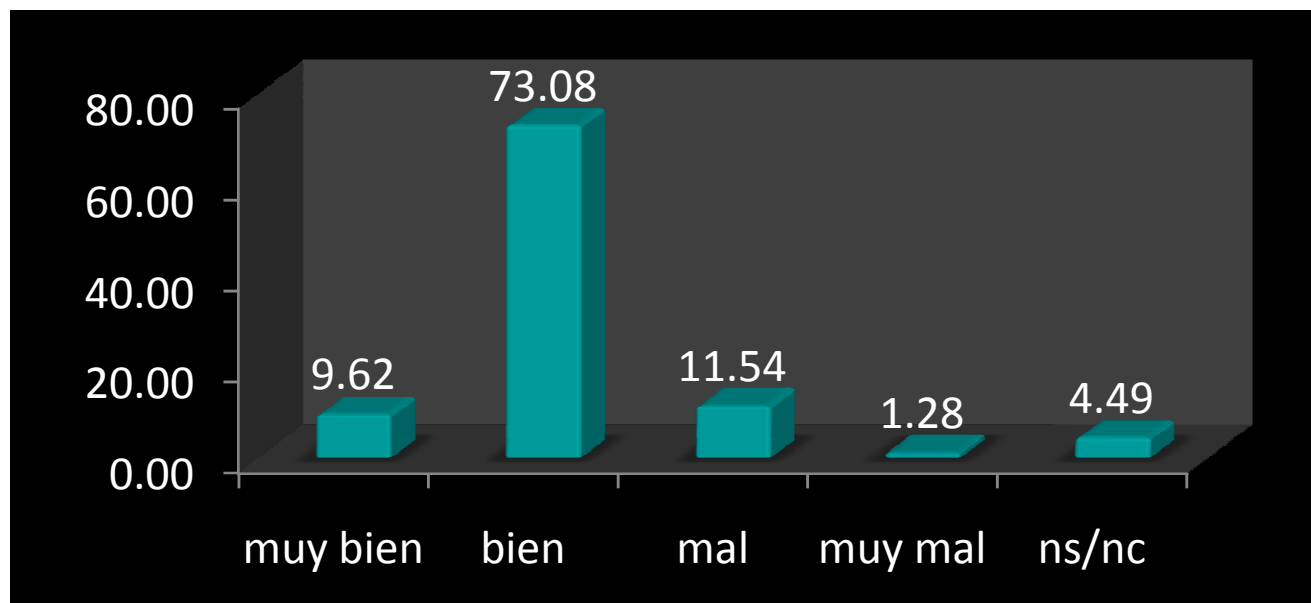
Facilidades para realizar los pagos			
	INTERIOR	ZMG	ESTADO
muy bien	5.80	2.30	3.85
bien	82.61	81.61	82.05
mal	7.25	13.79	10.90
muy mal	1.45	1.15	1.28
ns/nc	2.90	1.15	1.92
TOTAL	100.00	100.00	100.00
POSITIVOS	88.41	83.91	85.90
NEGATIVOS	8.70	14.94	12.18
SALDO	79.71	68.97	73.72

Atención del personal



Atención del personal			
	INTERIOR	ZMG	ESTADO
muy bien	5.80	4.60	5.13
bien	76.81	78.16	77.56
mal	10.14	14.94	12.82
muy mal	4.35	1.15	2.56
ns/nc	2.90	1.15	1.92
TOTAL	100.00	100.00	100.00
POSITIVOS	82.61	82.76	82.69
NEGATIVOS	14.49	16.09	15.38
SALDO	68.12	66.67	67.31

Confianza en el sistema de recaudación

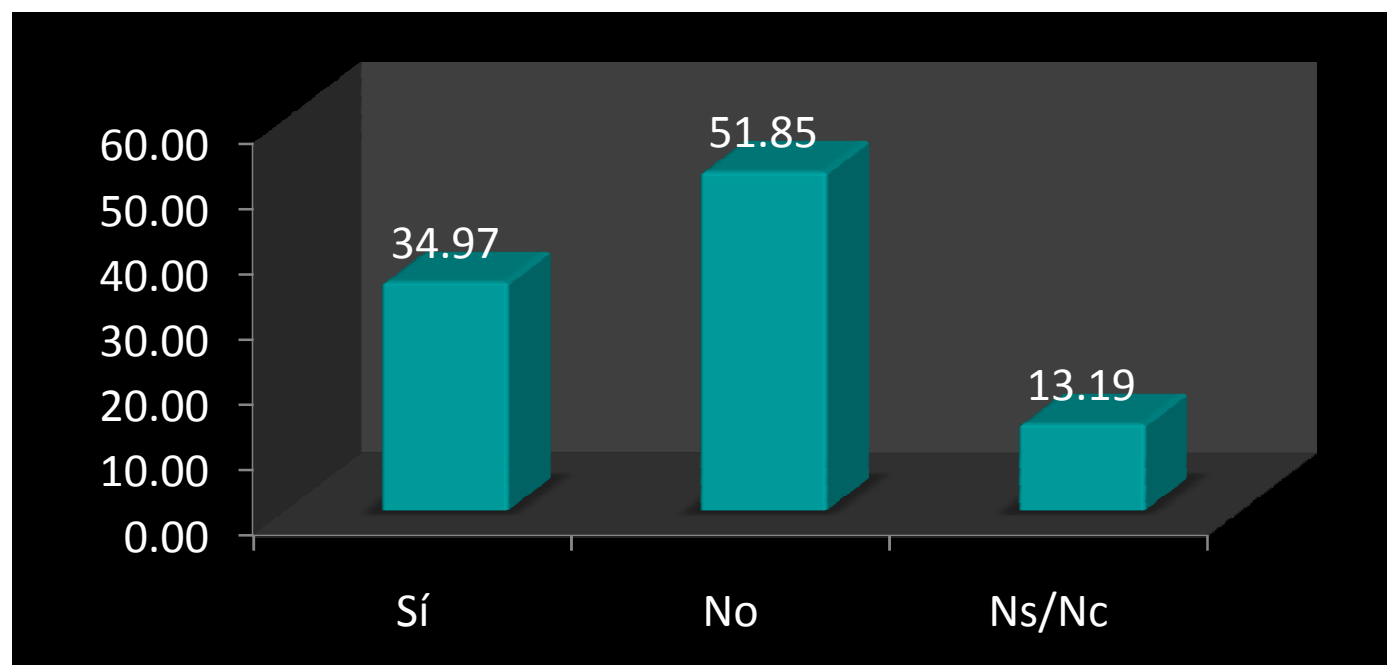


Confianza en el sistema de recaudación			
	INTERIOR	ZMG	ESTADO
muy bien	14.49	5.75	9.62
bien	71.01	74.71	73.08
mal	8.70	13.79	11.54
muy mal	1.45	1.15	1.28
ns/nc	4.35	4.60	4.49
TOTAL	100.00	100.00	100.00
POSITIVOS	85.51	80.46	82.69
NEGATIVOS	10.14	14.94	12.82
SALDO	75.36	65.52	69.87



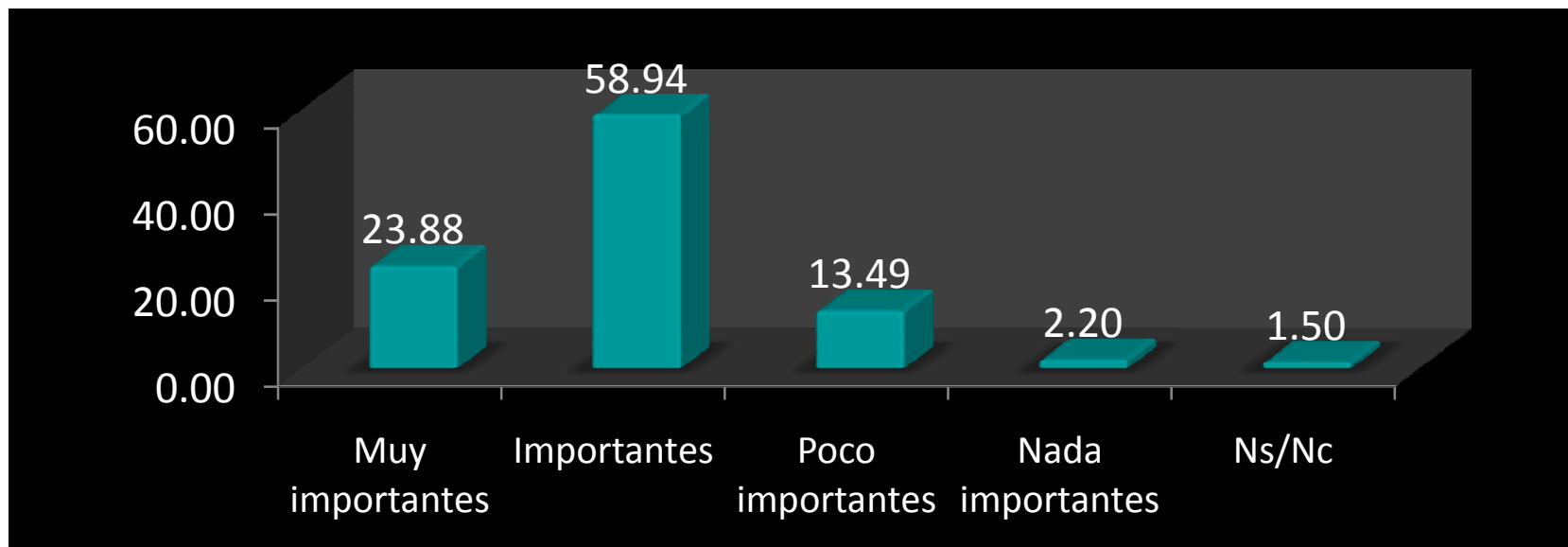
X. PROMOCIÓN ECONÓMICA

El Gobierno de JALISCO, a través de FOJAL crea programas para financiar a que se funden pequeñas empresas o empresas familiares en Jalisco y prestamos para ayudar a las empresas ¿Usted cree que está creando programas para financiar a los que funden pequeñas empresas familiares, y se están dando prestamos a empresas sí o no?



	INTERIOR	ZMG	ESTADO
Sí	33.25	36.21	34.97
No	54.16	50.17	51.85
Ns/Nc	12.59	13.62	13.19
TOTAL	100.00	100.00	100.00

¿Qué tan importantes considera usted que son esos préstamos y ayudas a empresas que da el Gobierno del Estado: muy importantes, importantes, poco importantes o nada importantes para el desarrollo económico del Estado de Jalisco?



	INTERIOR	ZMG	ESTADO
Muy importantes	20.67	26.21	23.88
Importantes	60.10	58.10	58.94
Poco importantes	14.73	12.59	13.49
Nada importantes	3.09	1.55	2.20
Ns/Nc	1.43	1.55	1.50
TOTAL	100.00	100.00	100.00



LRI. Jaime E. Martínez Flores
Tel.: (33) 39.44.58.26
Guadalajara, Jalisco.