

# Contraloría del Estado. Satisfacción de usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo 2010.

Gobierno del Estado  
de Jalisco.



## Índice

3

• Introducción

5

• Objetivos

16

• Metodología

13

• Informe de Resultados

32

• Conclusiones

## 1.1 Introducción

El presente estudio desarrollado por la Secretaria de Planeación del Gobierno del Estado de Jalisco, tiene como objetivo conocer el comportamiento de las principales variables que impactan la satisfacción de los usuarios de las Secretarías que conforman el Poder Ejecutivo del Estado.

El estudio se realizó mediante una encuesta cara a cara en las veinte dependencias incluidas en el muestreo con una cuota individual de 400 cuestionarios, obteniendo un total de 8,000 entrevistas.

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 muestra 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 Numerá, 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.

5

# •Objetivos

## 1.2 Objetivos

### Encuesta de satisfacción de usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo 2010

- 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.

7

# • Metodología

### 1.3 Metodología | Vitrina metodológica

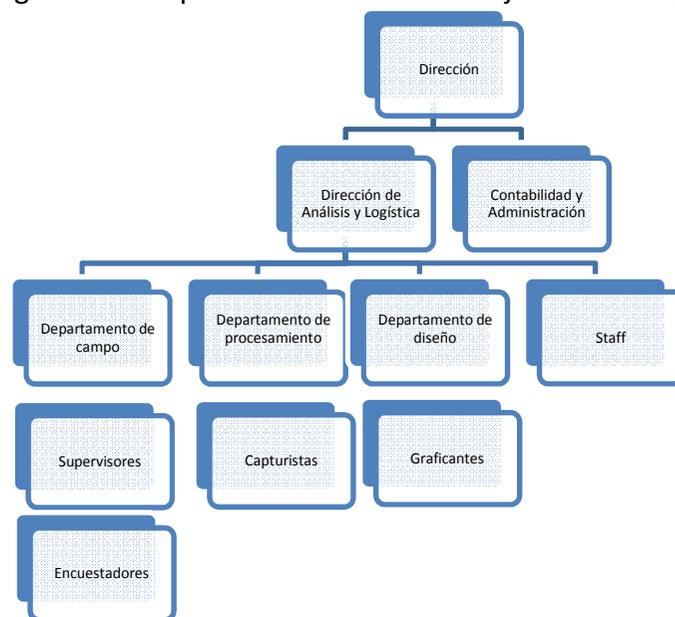
|   |  |
|---|--|
| Población                               | Hombres y mujeres  |
| Requisitos                              | Ser funcionario publico estatal obligado a presentar su declaración de situación patrimonial                                   |
|   | Ser mayor de edad  |
|   | Ser usuario de algún servicio o trámite de Contraloría del Estado  |
|   | Gobierno del Estado de Jalisco   |
| Lugar de aplicación                     | Oficinas de las 20 dependencias del estado a evaluar.  |
| Alcance del estudio                     | Usuarios de la dependencia del Edo. de Jalisco   |
| Fecha de levantamiento                  | Del 24 de mayo-4 junio del 2010  |
| 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

- 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 el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).
- Se realizaron cruces de información en algunas variables para la mejor explicación del comportamiento de la muestra.

## 1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información

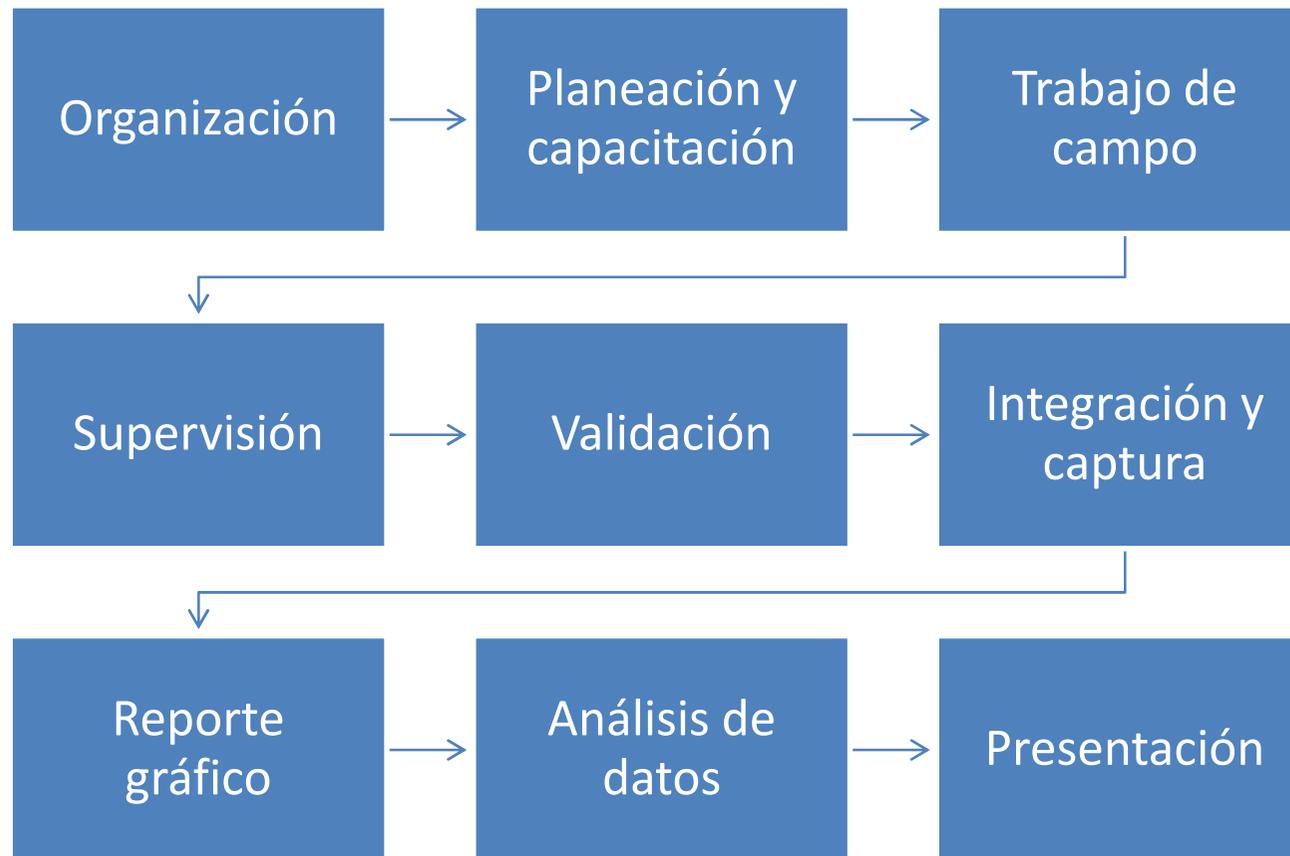
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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.



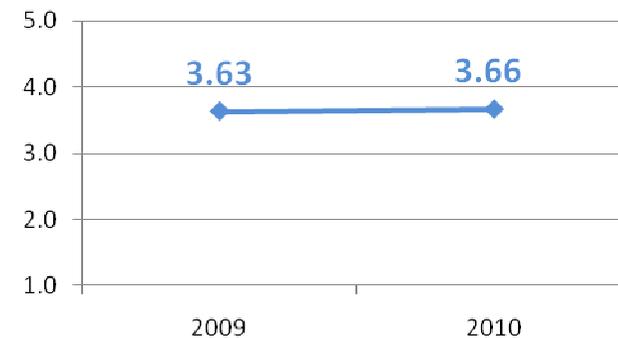
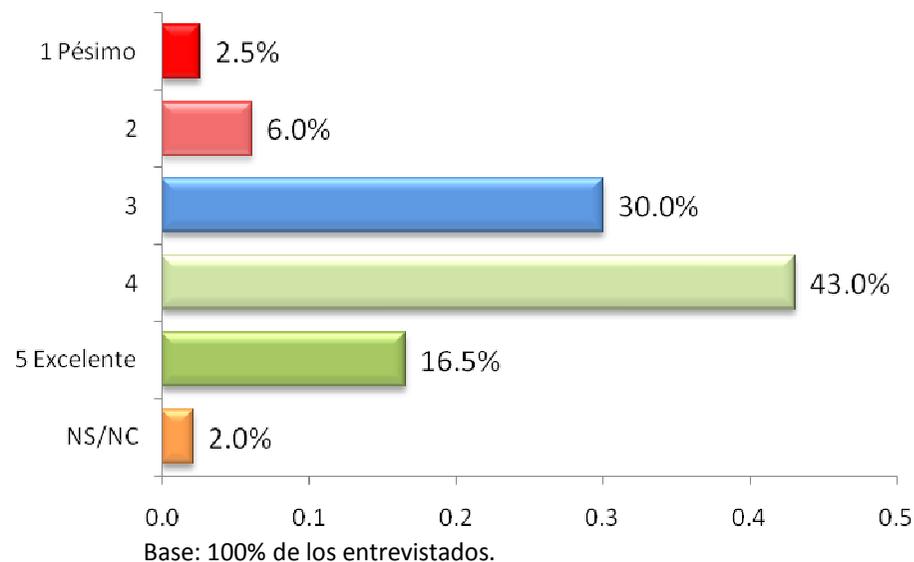
12

- Informe de resultados

**Evaluación de servicios de la dependencia**

## Satisfacción y servicio al usuario

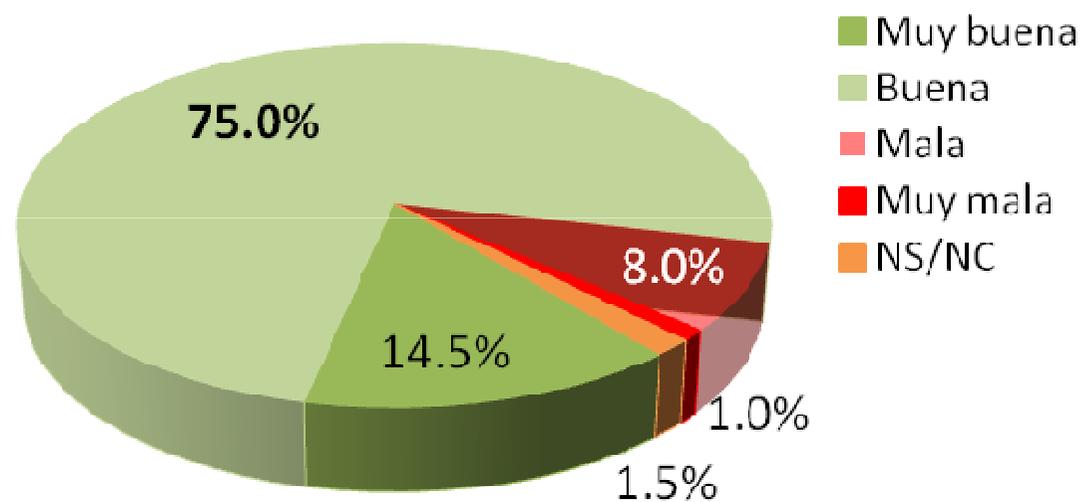
1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Contraloría del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5 siendo 1 pésimo al 5 excelente)



## Satisfacción y servicio al usuario

2. Según su opinión, ¿Qué calificación le da a la Contraloría del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

a) Calidad de los servicios/programa:

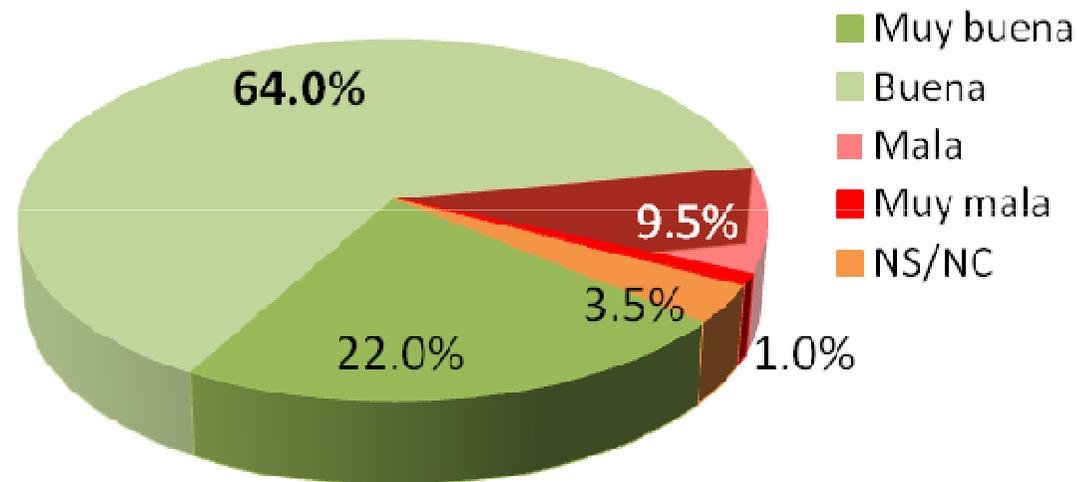


Base: 100% de los entrevistados.

## Satisfacción y servicio al usuario

2. Según su opinión, ¿Qué calificación le da a la Contraloría del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

b) Amabilidad y trato del personal:

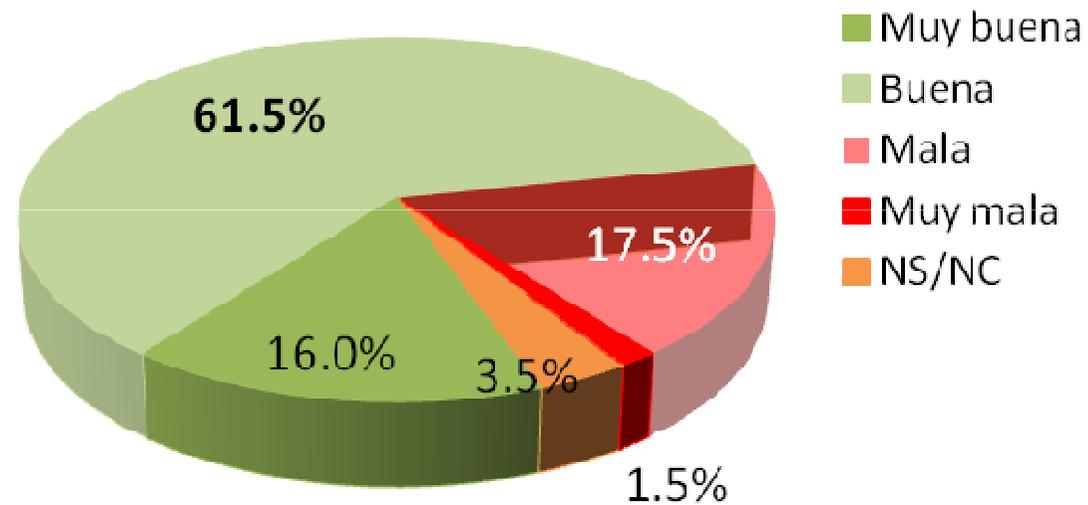


Base: 100% de los entrevistados.

## Satisfacción y servicio al usuario

2. Según su opinión, ¿Qué calificación le da a la Contraloría del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

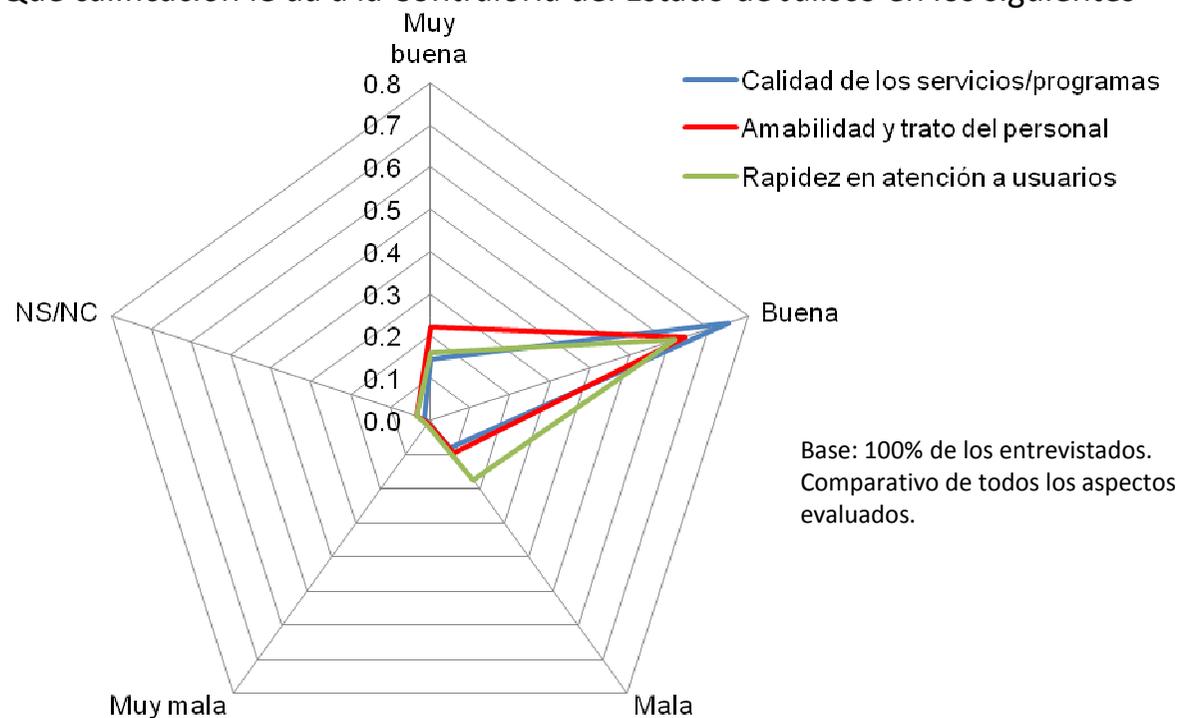
c) Rapidez en atención a usuarios:



Base: 100% de los entrevistados.

## Satisfacción y servicio al usuario

2. Según su opinión, ¿Qué calificación le da a la Contraloría del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?



El aspecto de la amabilidad y trato del personal resultó ser considerado como muy bueno por un mayor número de usuarios con respecto al resto de los aspectos evaluados. La rapidez fue el tópico con mayor carga negativa en la dependencia.

## Satisfacción y servicio al usuario

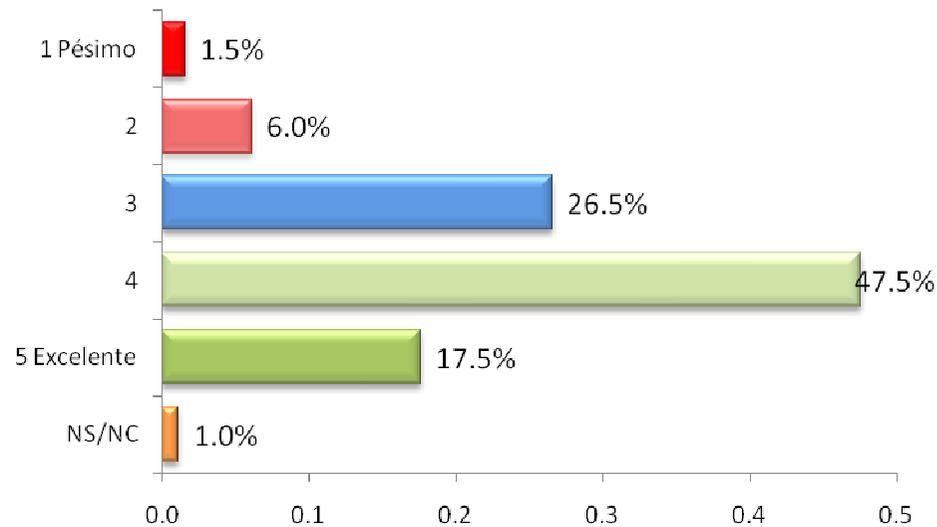
2. Según su opinión, ¿Qué calificación le da a la Contraloría del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

| Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Contraloría del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...? | Calidad de los servicios/programas |        | Amabilidad y trato del personal |        | Rapidez en atención a usuarios |        |
|---|------------------------------------|--------|---------------------------------|--------|--------------------------------|--------|
|   | 2009                               | 2010   | 2009                            | 2010   | 2009                           | 2010   |
| Muy buena   | 9.0%                               | 14.5%  | 20.5%                           | 22.0%  | 22.5%                          | 16.0%  |
| Buena   | 76.5%                              | 75.0%  | 61.5%                           | 64.0%  | 54.0%                          | 61.5%  |
| Mala  | 13.5%                              | 8.0%   | 16.5%                           | 9.5%   | 21.5%                          | 17.5%  |
| Muy mala  | 1.0%                               | 1.0%   | 1.5%                            | 1.0%   | 2.0%                           | 1.5%   |
| NS/NC   | -                                  | 1.5%   | -                               | 3.5%   | -                              | 3.5%   |
| <b>Total</b>  | 100.0%                             | 100.0% | 100.0%                          | 100.0% | 100.0%                         | 100.0% |

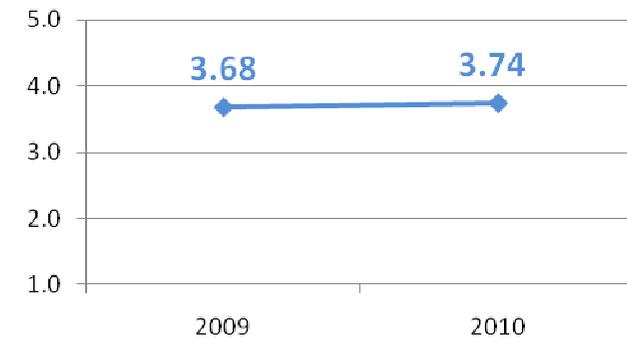
Base: 100% de los entrevistados. Comparativo de todos los aspectos evaluados.

## Satisfacción y servicio al usuario

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



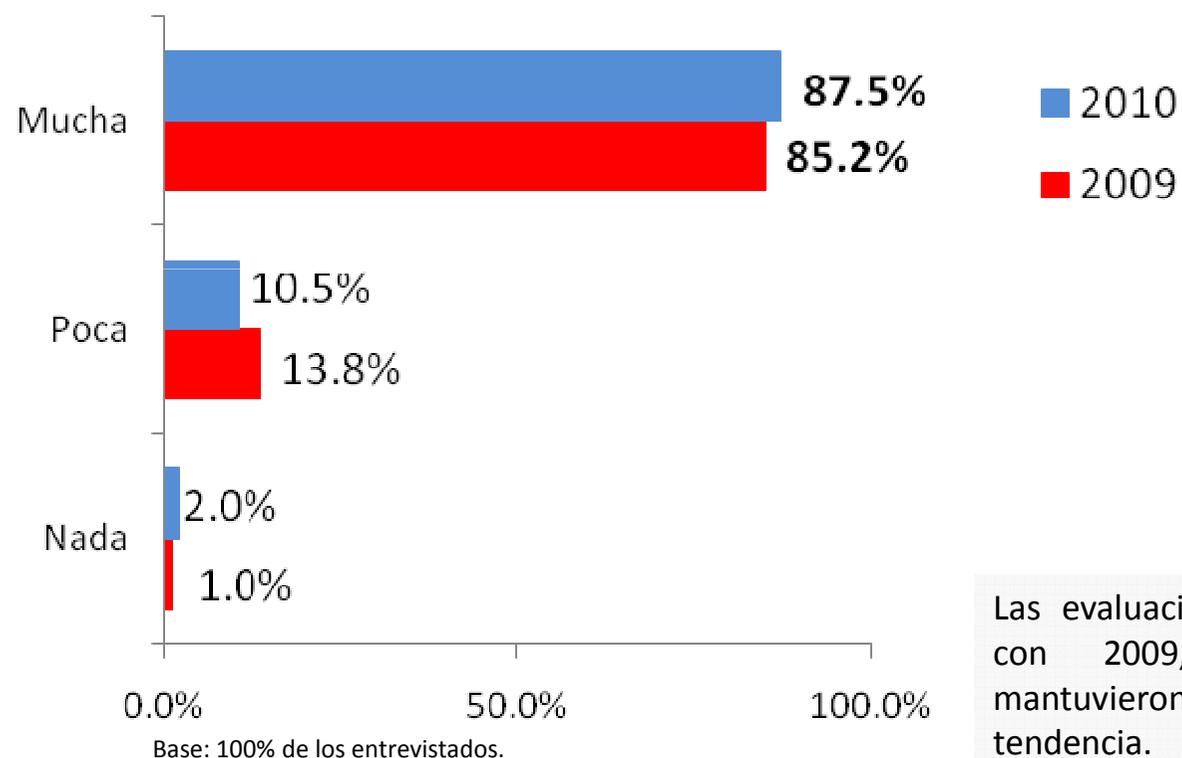
Base: 100% de los entrevistados.



# Evaluación de la dependencia

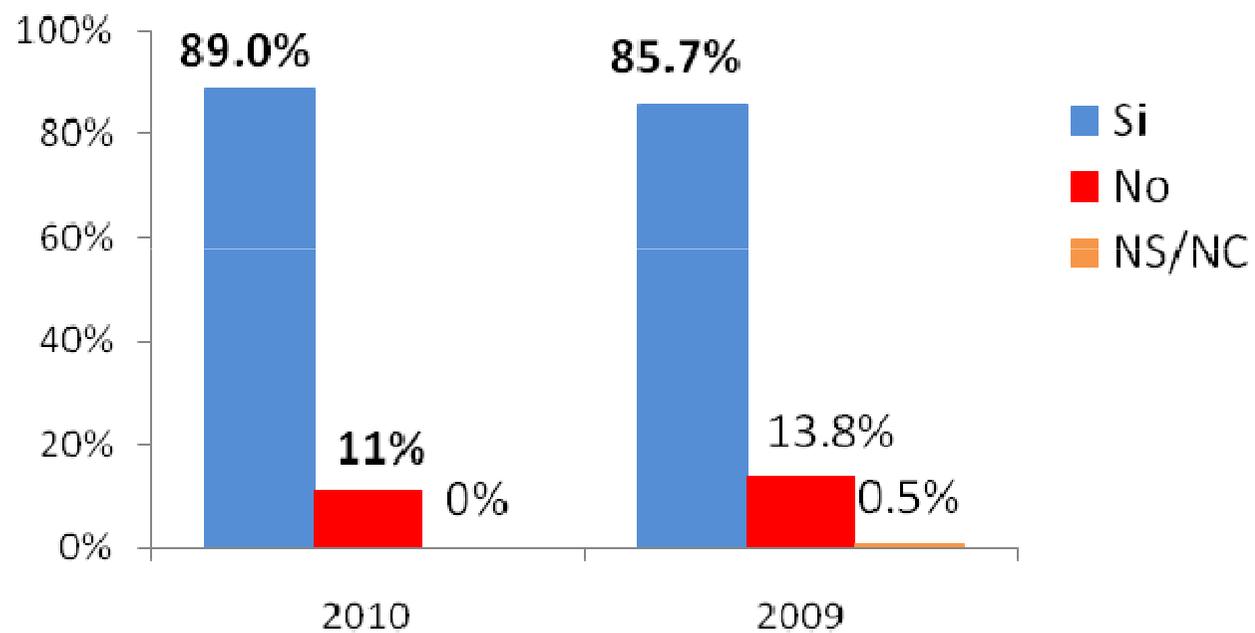
## Evaluación de la dependencia

1. Para usted ¿Qué tan importante es presentar su declaración de situación patrimonial a tiempo?



## Evaluación de la dependencia

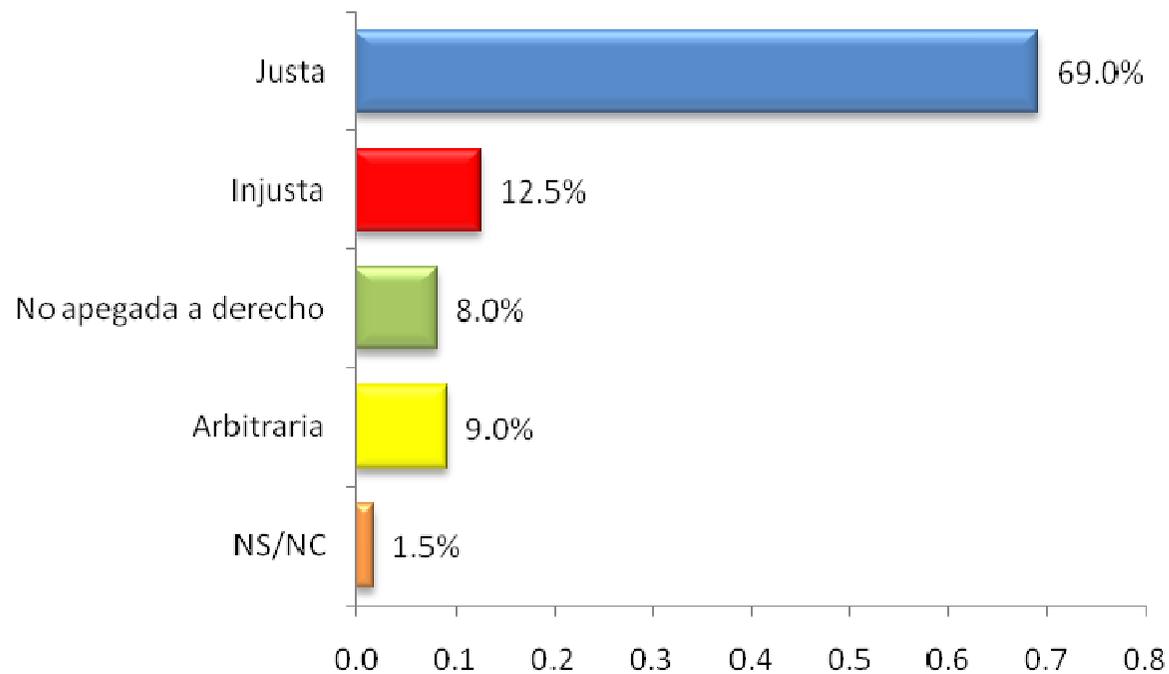
2. ¿Cree usted que sea útil y sirva de algo la presentación de la declaración de situación patrimonial?



Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

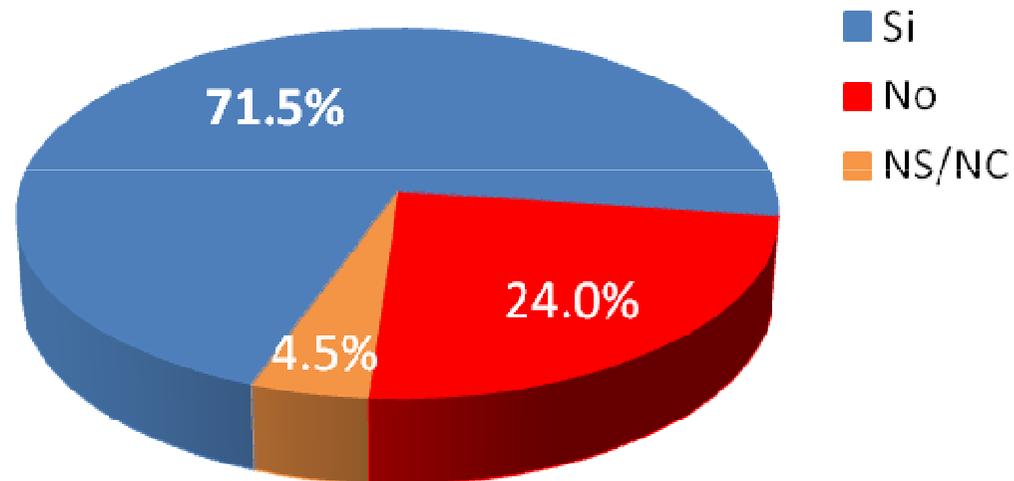
3. Según su opinión, ¿de qué manera considera que son aplicadas las Auditorías a dependencias gubernamentales por parte de Contraloría del Edo.?



Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

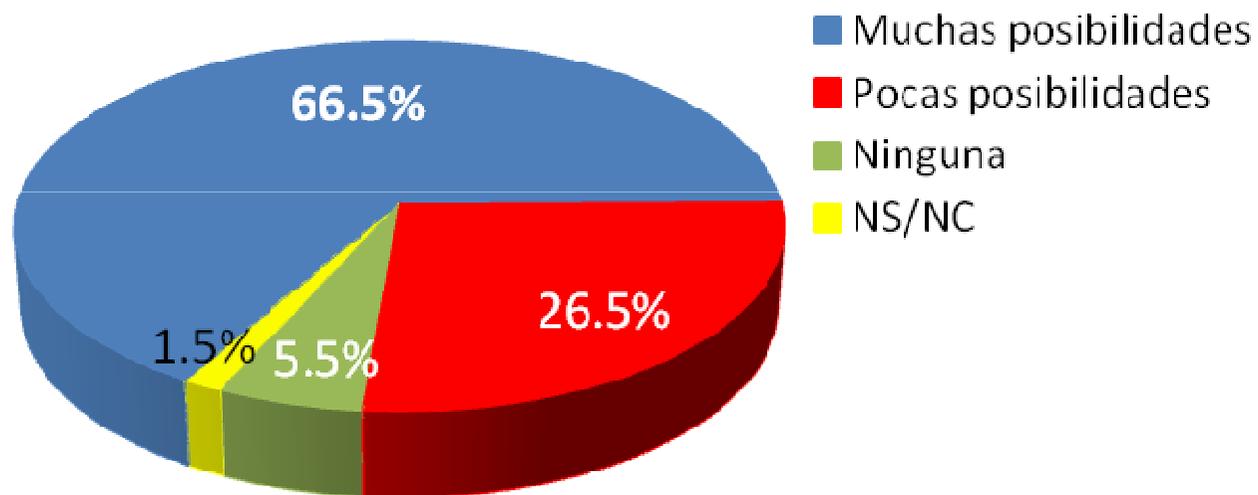
4. Considera usted, que cuando se detectan irregularidades derivadas de una Auditoría por parte de la Contraloría del Estado, ¿se aplican las sanciones correspondientes?



Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

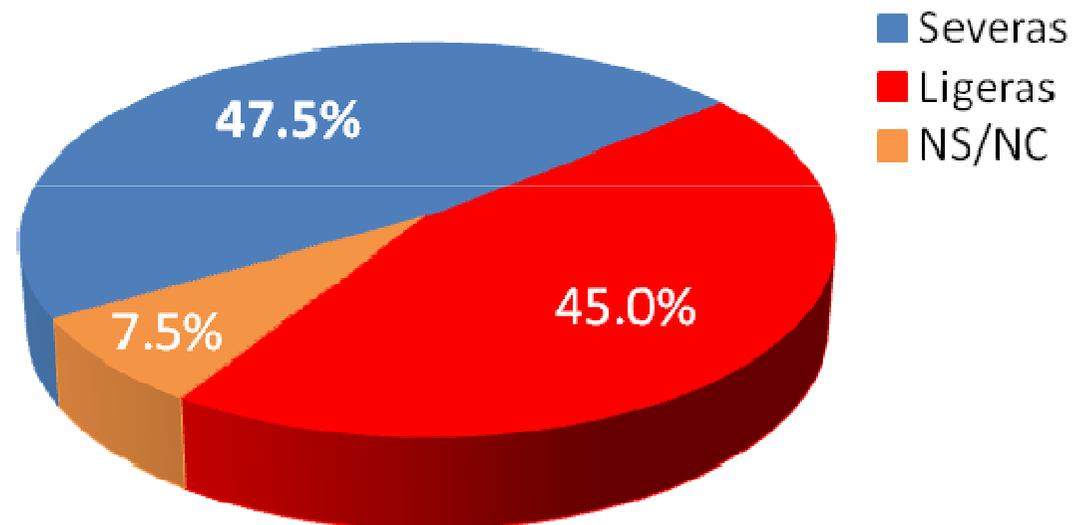
5. Según su punto de vista ¿qué tantas posibilidades existen de que se actúe en contra del servidor público al cual se le interpone una queja en Contraloría del Estado?



Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

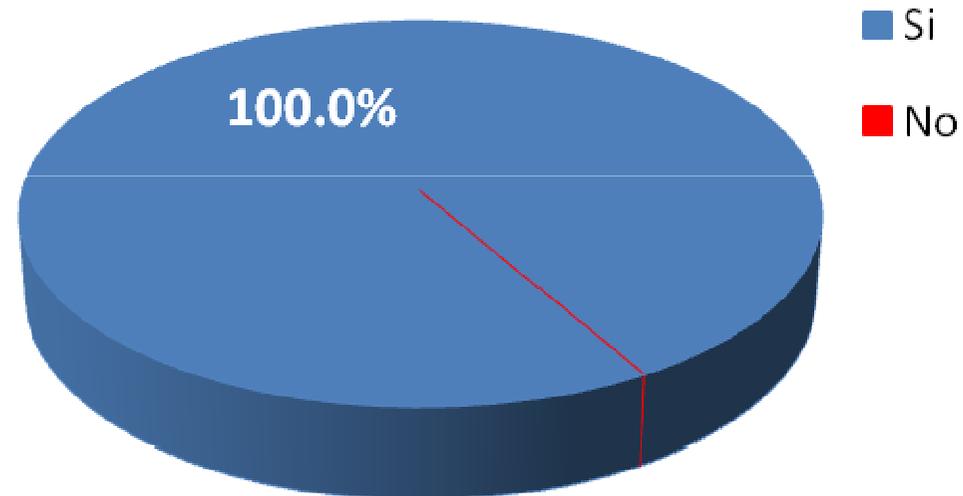
6. ¿Como considera usted que son las sanciones que aplica la Contraloría del Edo. a los servidores públicos corruptos?



Base: 100% de los entrevistados.

## Datos generales y sociodemográficos

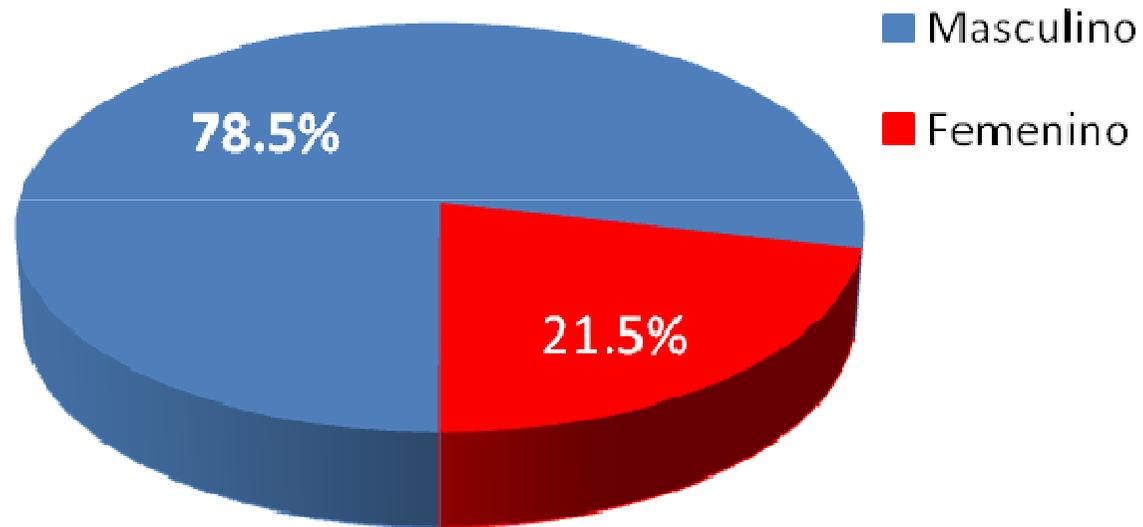
1. ¿Es usuario de algún servicio o trámite que preste la Contraloría del Estado?



Base: 100% de los entrevistados.

## Datos generales y sociodemográficos

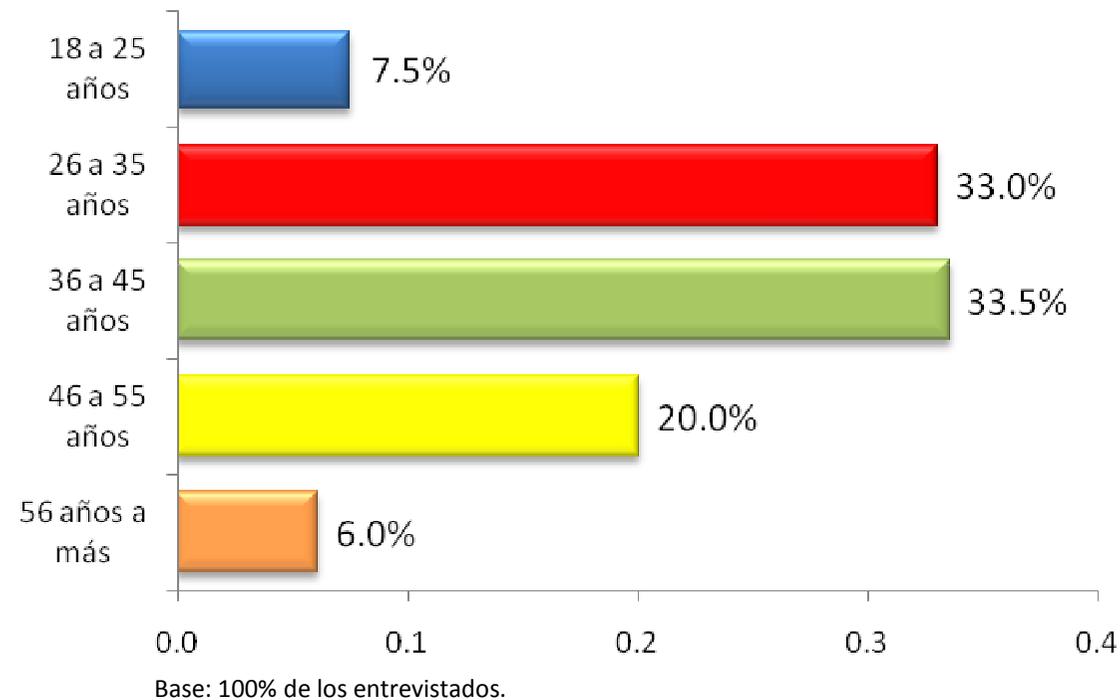
Genero



Base: 100% de los entrevistados.

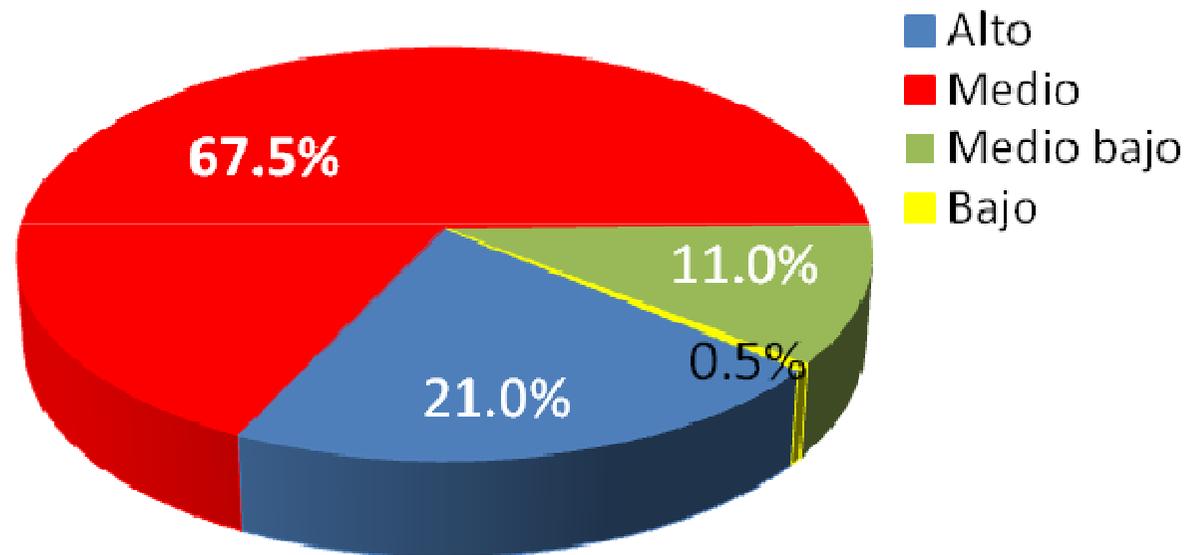
## Datos generales y sociodemográficos

### Edades



## Datos generales y sociodemográficos

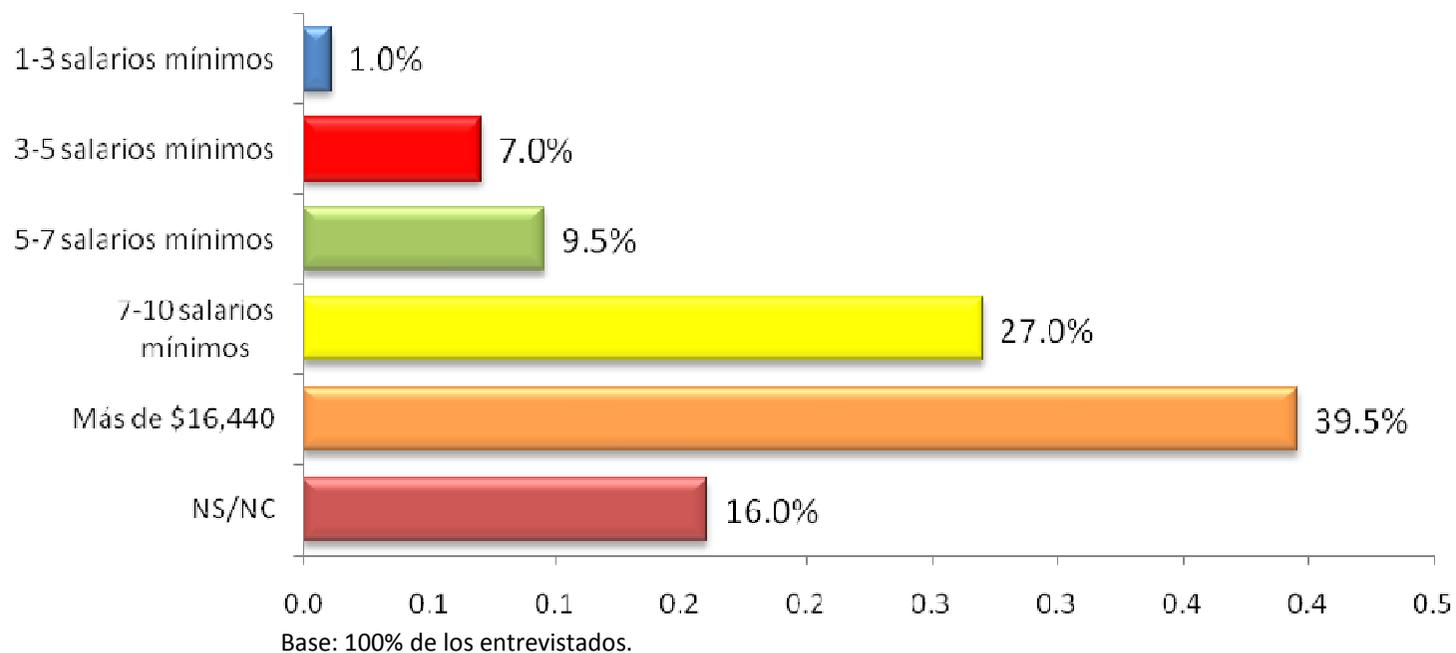
Nivel socioeconómico



Base: 100% de los entrevistados.

## Datos generales y sociodemográficos

### Ingresos



32

# •Conclusiones

## Conclusiones, Contraloría del Estado

### Satisfacción y servicio a usuarios

- El aspecto mejor evaluado sobre la satisfacción de los usuarios de la Contraloría del Estado es la calidad en el servicio proporcionado, con 89.5% de las evaluaciones positivas (bueno y excelente).
- La amabilidad y trato del personal fue calificado como bueno o excelente por 86% de los entrevistados y 77.5% afirmó que la rapidez fue buena o muy buena, siendo éste el aspecto en el que se observa mayor número de calificaciones negativas.

| Evaluación de la dependencia |        |        |
|------------------------------|--------|--------|
|                              | 2009   | 2010   |
| Amabilidad                   | 82%    | 86.00% |
| Rapidez                      | 76.50% | 77.50% |
| Calidad                      | 85.50% | 89.50% |
| Promedio General             | 81.30% | 84.3%  |

Base: suma de calificaciones buenas y excelentes de la dependencia. Comparativo basado en los resultados obtenidos en el periodo 2009.

## Conclusiones, Contraloría del Estado

- ➔ El comportamiento de la dependencia respecto al año pasado es ligeramente positivo; las calificaciones buenas y excelentes que otorgaron los usuarios crecieron en estos aspectos 4%, mientras que el aspecto de rapidez creció 1 por ciento. La rapidez fue el aspecto con menor desempeño en la dependencia.
- ➔ El promedio general de la dependencia en cuanto a satisfacción creció 3% respecto al año pasado, logrando 84.3% de calificaciones positivas (buenas y excelentes).

## Conclusiones, Contraloría del Estado

### **Evaluación de la dependencia**

- ➔ La evaluación del servicio en general que brinda la Contraloría del Estado de Jalisco es positiva para 65% de los usuarios entrevistados en la dependencia; el promedio de evaluación es de 3.75 en escala del 1 al 5, donde 5 es excelente. Ese promedio se ubica 0.14 puntos por encima de la calificación obtenida en el periodo 2009, que fue de 3.68 (suma de calificaciones buenas y excelentes).
- ➔ El balance de las calificaciones en los periodos 2009 y 2010 nos indican que la situación sobre el trabajo y servicio que ofrece la dependencia es prácticamente la misma y, por tanto, no ha sufrido alteraciones considerables.

## Conclusiones, Contraloría del Estado

### Evaluación de la dependencia

- ➔ Sobre la declaración patrimonial, se observó que la percepción de los usuarios de la dependencia es buena, ya que 89% la considera útil y 87.5% cree que es de mucha importancia realizar la presentación de la misma; por otro lado, se identificó que 29.5% de los usuarios de la dependencia considera que las auditorías aplicadas a las dependencias del Gobierno del Estado de Jalisco son injustas, arbitrarias o no apegadas a derecho; 1.5% no respondió al cuestionamiento.
- ➔ El 24% de los usuarios mencionó que cuando se detectan irregularidades derivadas de las auditorías, las sanciones correspondientes no son aplicadas.

## Conclusiones, Contraloría del Estado

### Evaluación de la dependencia

- ➔ Para 66.5% de los usuarios entrevistados en la Contraloría del Estado, hay muchas posibilidades de que se actúe en contra de los funcionarios públicos a los cuales se les realizó una queja ante la dependencia. Existe una opinión dividida en cuanto al tipo de sanciones que aplica la Contraloría del Estado, ya que 47.5% cree que son severas, mientras 45% las estima ligeras.

## Conclusiones, Contraloría del Estado

Percepción de la dependencia:



- Positiva (80% a 100% de las menciones)
- Regular (60% a 70% de las menciones)
- Negativa (menos de 50% de las menciones)

**Metodología de estimación:**

Se tomó como referencia el porcentaje de menciones en cada una de las variables mencionadas en el esquema; para la variable de satisfacción se consideró la suma de evaluaciones buenas y excelentes.