

# Secretaría DIF Jalisco. Satisfacción de usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo 2010.

Gobierno del Estado  
de Jalisco.



## Índice

3

• Introducción

5

• Objetivos

7

• Metodología

12

• Informe de Resultados

77

• 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 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.

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

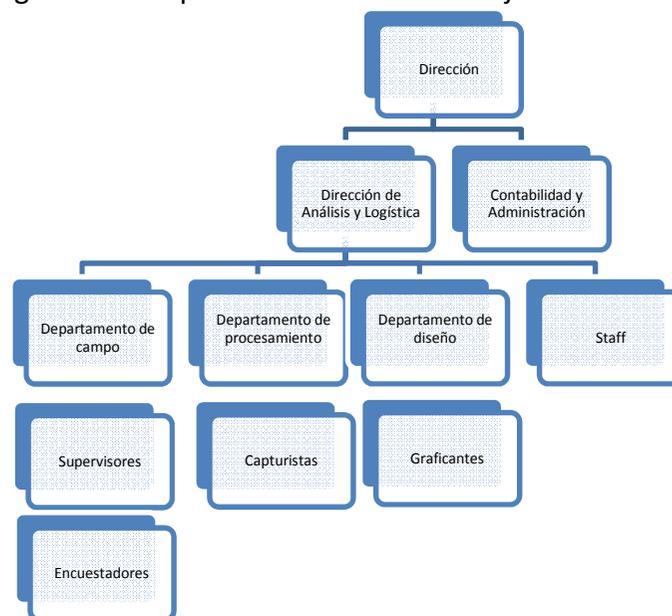
Población	Hombres y mujeres
Requisitos	Tener por lo menos un año viviendo en su localidad o ciudad
	Ser mayor de edad
	Ser usuario de algún servicio o trámite de l Sistema DIF del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Oficinas DIF Jalisco, Guarderías, Centros de atención al adulto mayor Centros CRI, UBR´S. de la ZMG
Alcance del estudio	Usuarios de la dependencia del Edo. de Jalisco
Fecha de levantamiento	10 mayo-24 mayo 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

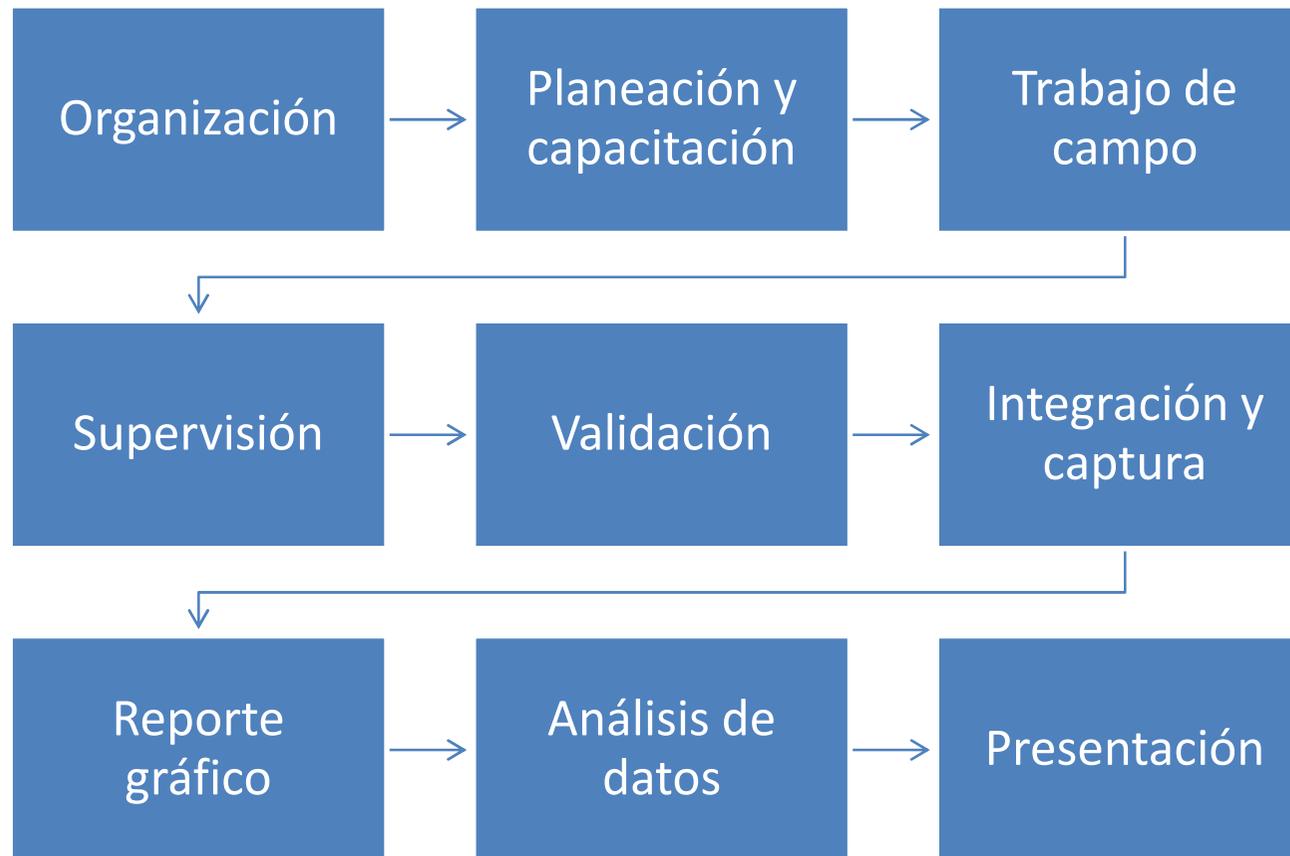
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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.



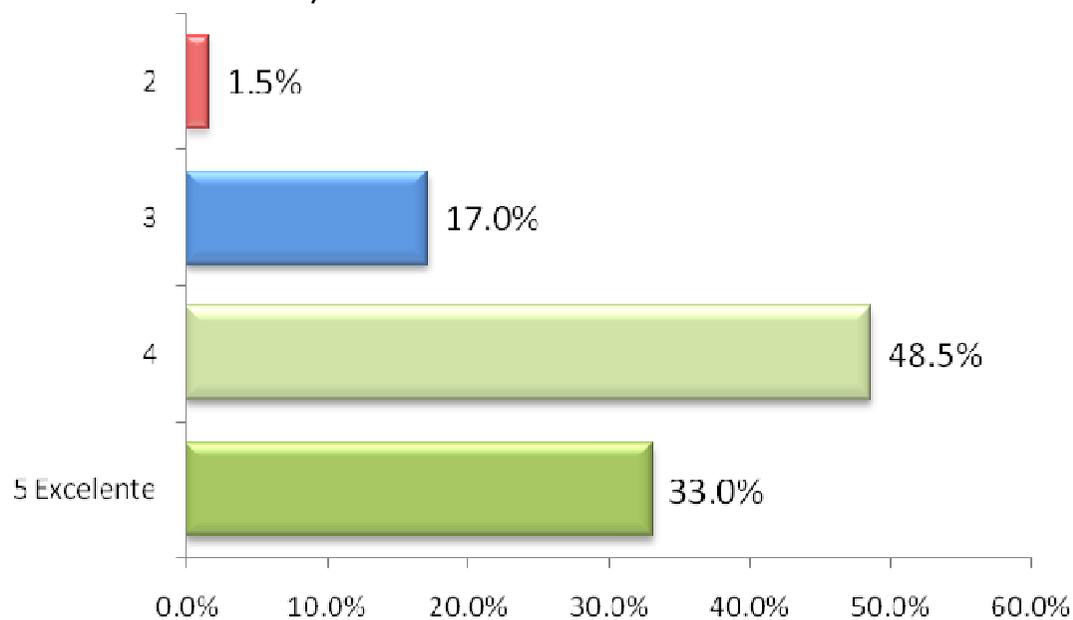
12

- Informe de resultados

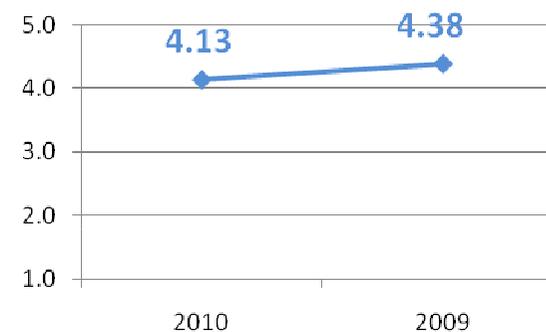
**Evaluación de servicios de la dependencia**

## Satisfacción y servicio al usuario

1. A nivel general, ¿Cómo evalúa el trabajo del Sistema DIF Jalisco? (en escala del 1 al 5 siendo 1 pésimo al 5 excelente)



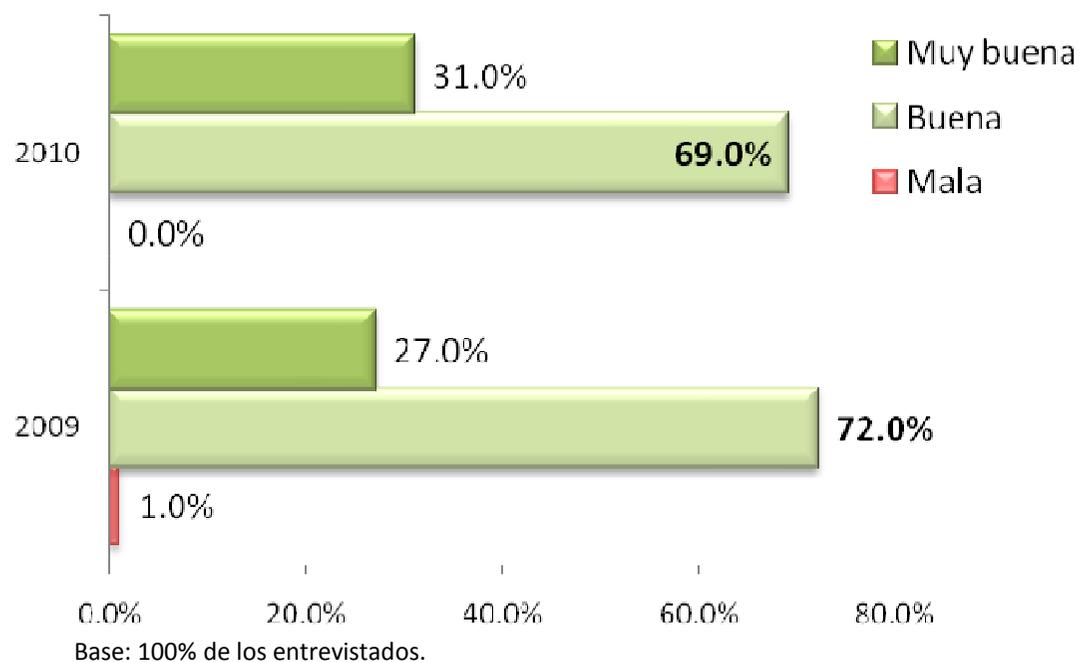
Base: 100% de los entrevistados.



## Satisfacción y servicio al usuario

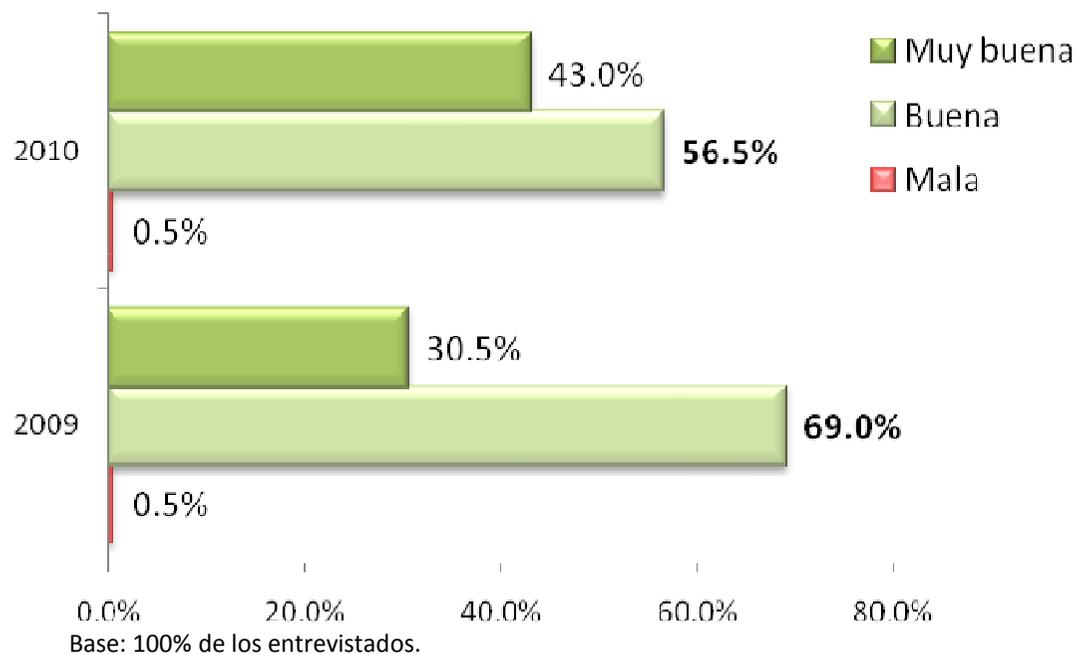
2. Según su opinión, ¿Qué calificación le da al Sistema DIF Jalisco en los siguientes aspectos..?

a) Calidad de los servicios/programa:



## Satisfacción y servicio al usuario

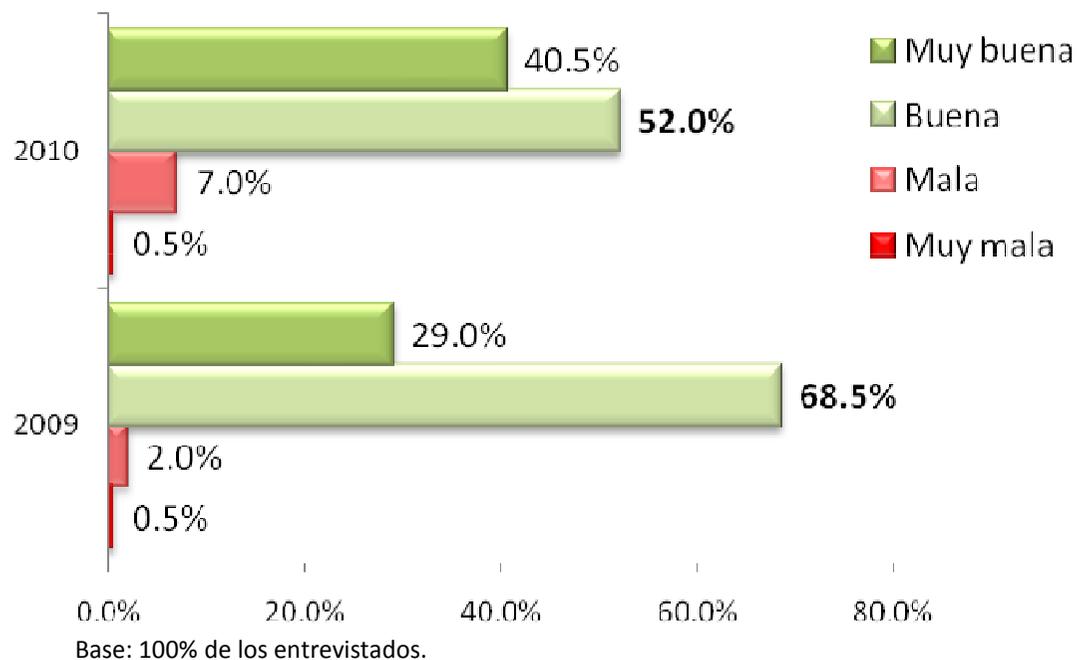
2. Según su opinión, ¿Qué calificación le da al Sistema DIF Jalisco en los siguientes aspectos..?  
 b) Amabilidad y trato del personal Administrativo:



## Satisfacción y servicio al usuario

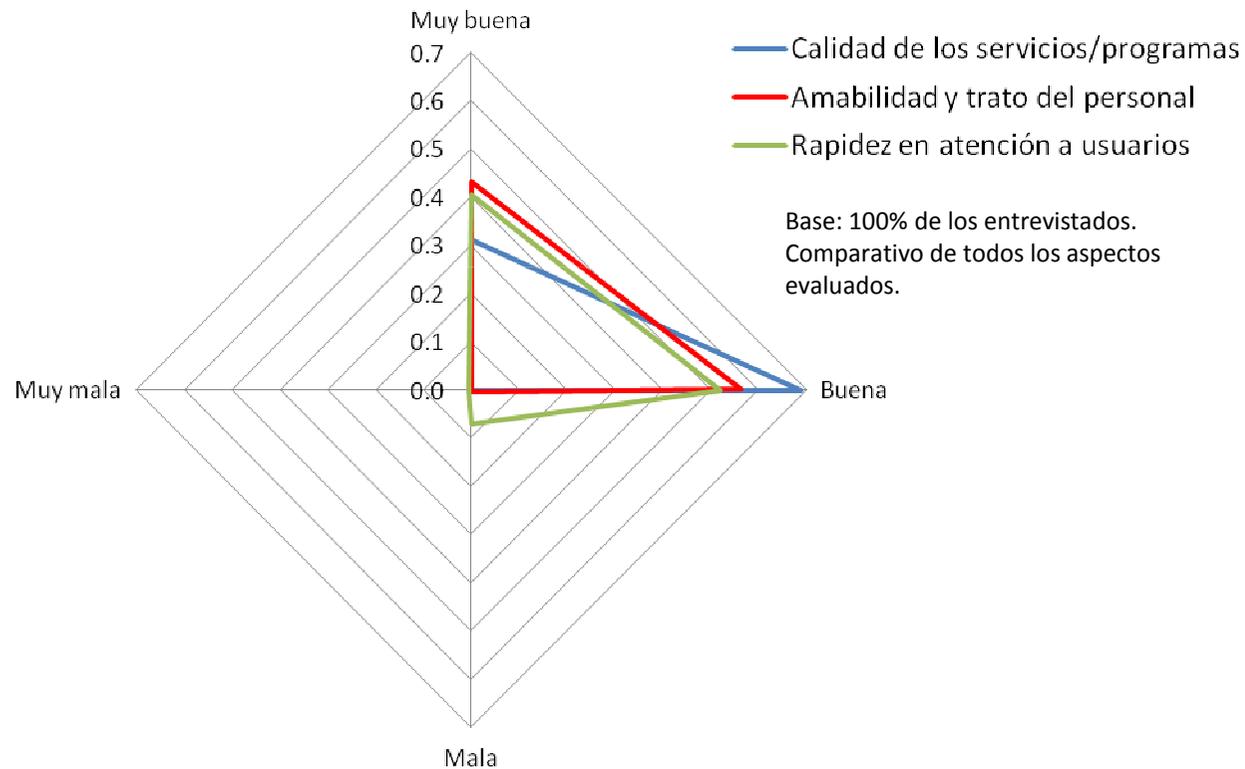
2. Según su opinión, ¿Qué calificación le da al Sistema DIF Jalisco en los siguientes aspectos..?

c) Rapidez en atención a usuarios:



## Satisfacción y servicio al usuario

2. Según su opinión, ¿Qué calificación le da al Sistema DIF Jalisco en los siguientes aspectos...?



## Satisfacción y servicio al usuario

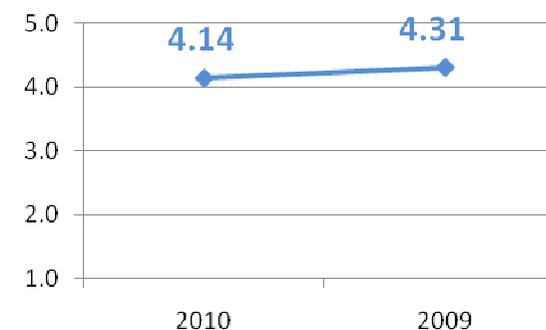
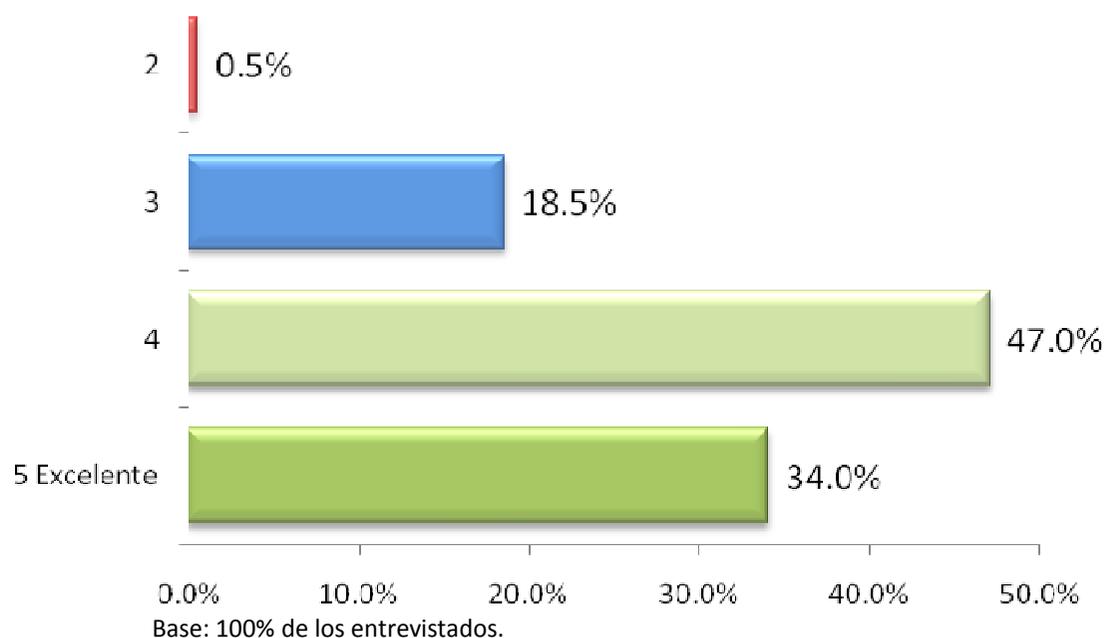
2. Según su opinión, ¿Qué calificación le da al Sistema DIF Jalisco en los siguientes aspectos...?

Según su opinión, ¿Qué calificación le da al Sistema DIF Jalisco en los siguientes aspectos...?	Calidad de los servicios/programas		Amabilidad y trato del personal Administrativo		Rapidez en atención a usuarios	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Muy buena	27.0%	31.0%	30.5%	43.0%	29.0%	40.5%
Buena	72.0%	69.0%	69.0%	56.5%	68.5%	52.0%
Mala	1.0%	-	0.5%	0.5%	2.0%	7.0%
Muy mala	-	-	-	-	0.5%	0.5%
<b>Total</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>

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

## Satisfacción y servicio al usuario

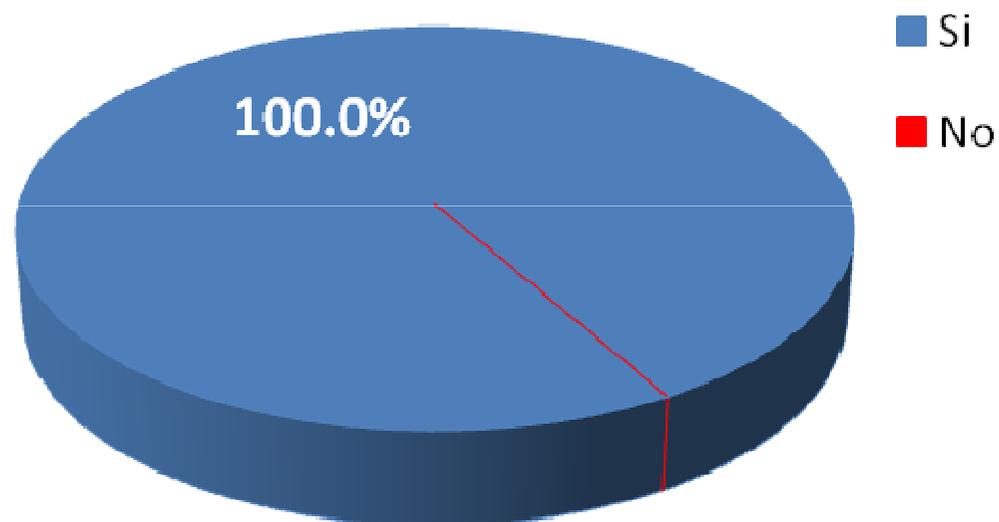
3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda al Sistema DIF Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente)



# Evaluación de la dependencia

## Evaluación de la dependencia

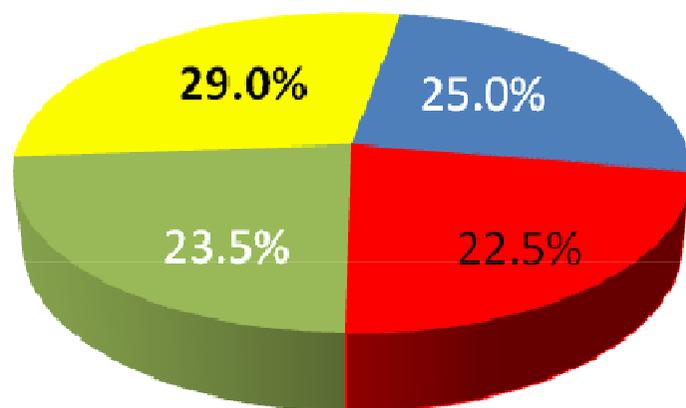
1. ¿Es usuario de algún servicio o trámite que presta DIF Estatal?



Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

2.1. ¿Tipo de trámite que realiza o servicio que recibe?



- Centro de Desarrollo Infantil (Guarderías)
- Atención a Adultos Mayores
- Curso Prematrimonial
- Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad

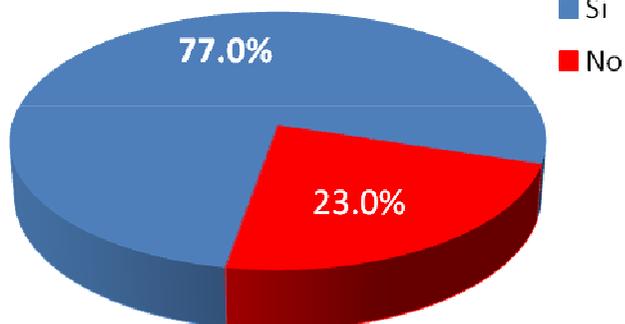
Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

2.2. Dígame cuál de los siguientes programas del DIF ha visto, leído o escuchado:

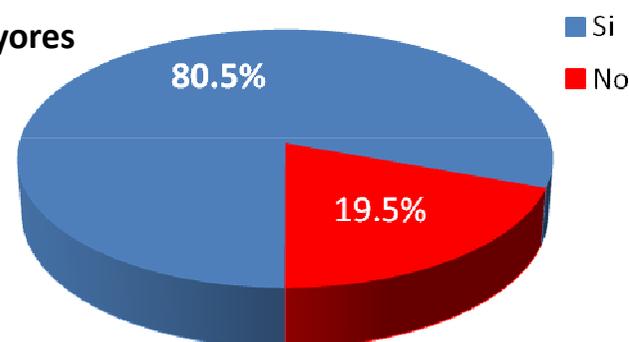
Conocimiento promedio  
75.5%

**DIF Guarderías**



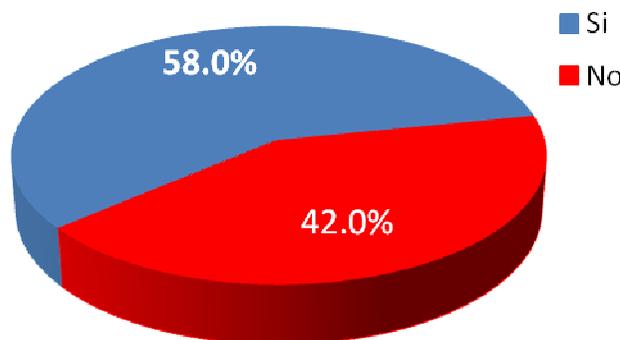
Base: 100% de los entrevistados.

**DIF Adultos Mayores**



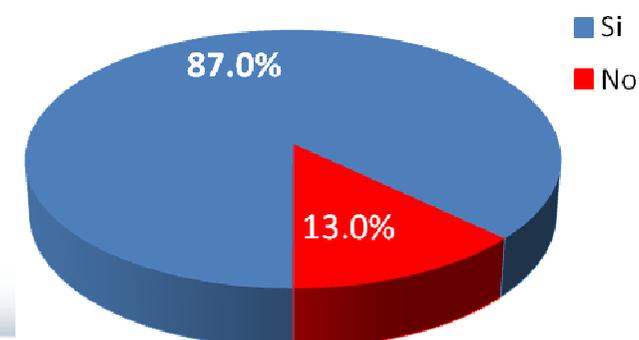
Base: 100% de los entrevistados.

**Curso Prematrimonial**

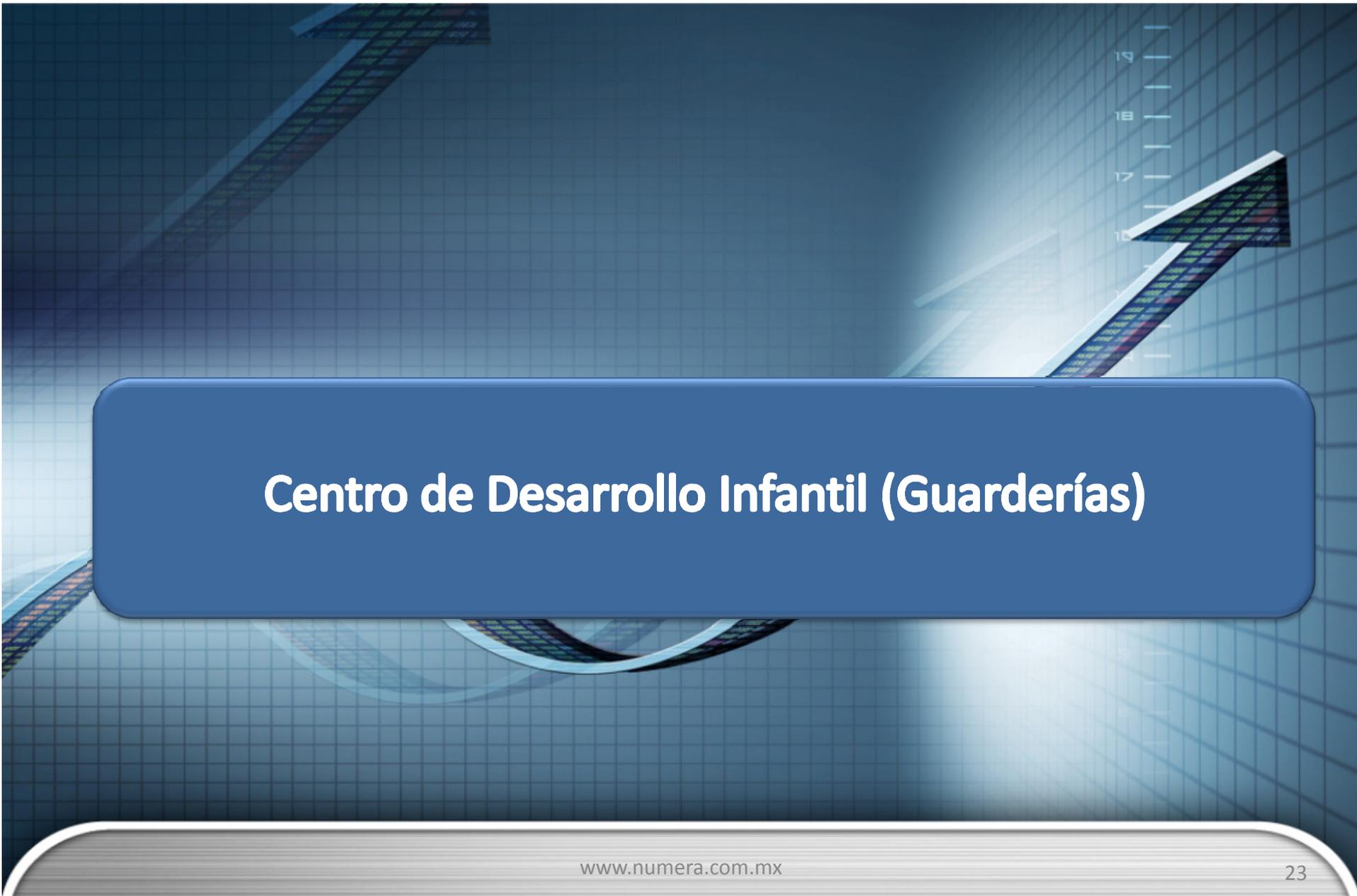


Base: 100% de los entrevistados.

**Atención e Inclusión a personas con discapacidad**



Base: 100% de los entrevistados.

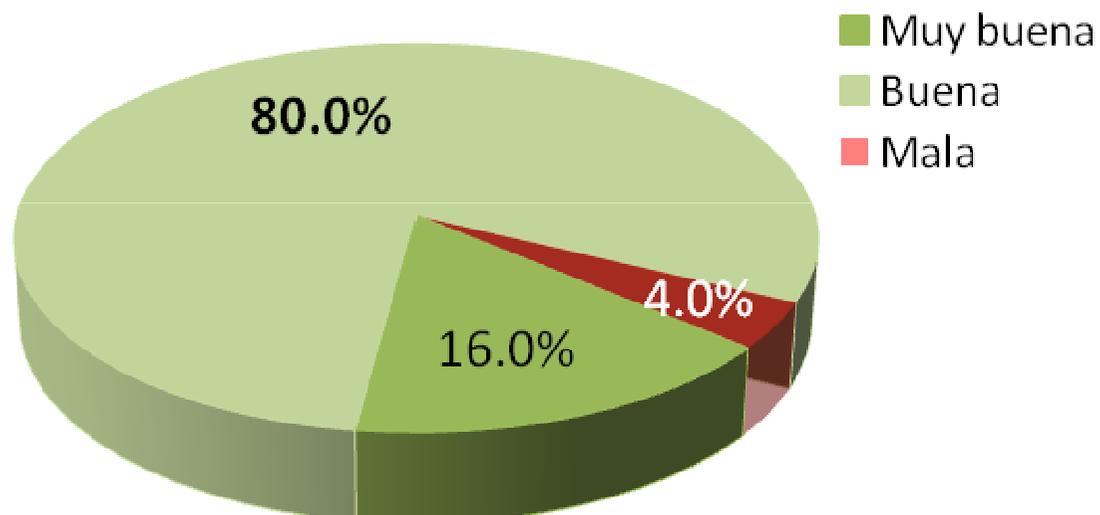


## Centro de Desarrollo Infantil (Guarderías)

## Centro de Desarrollo Infantil (Guarderías)

3. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa DIF GUARDERIAS)

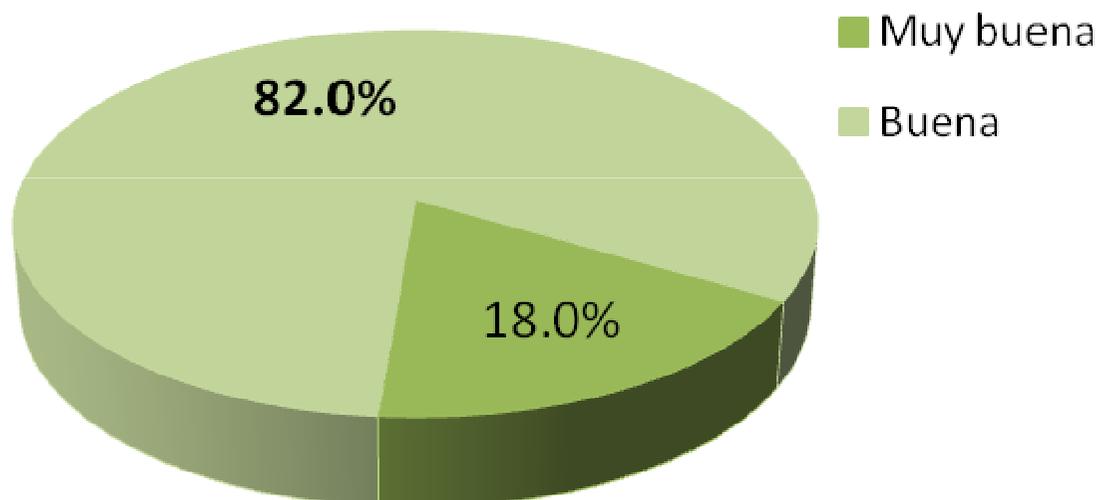
a) Señalamientos para acceder al servicio:



Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Centro de Desarrollo Infantil (Guarderías) (25%).

## Centro de Desarrollo Infantil (Guarderías)

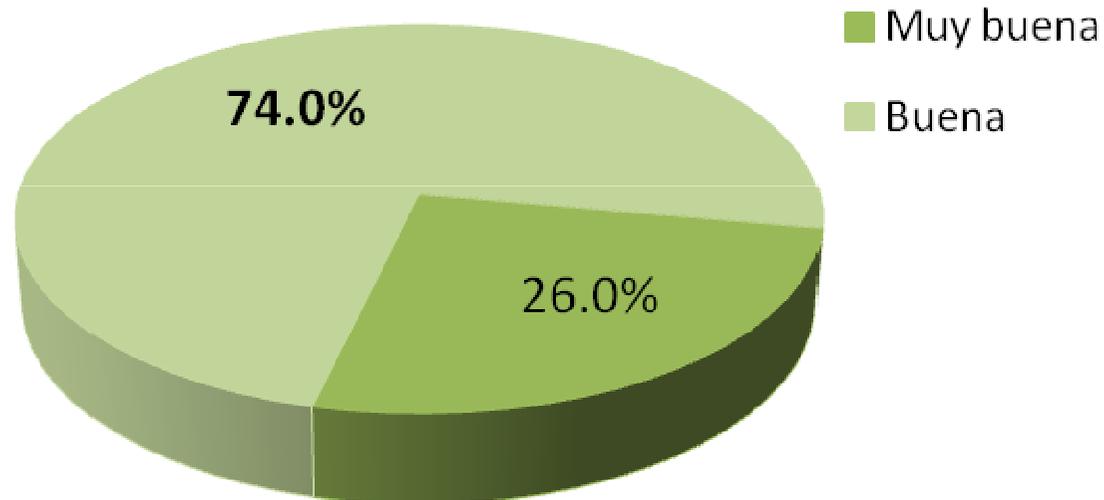
1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa DIF GUARDERIAS)  
b) Interés por proporcionarles un buen servicio:



Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Centro de Desarrollo Infantil (Guarderías) (25%).

## Centro de Desarrollo Infantil (Guarderías)

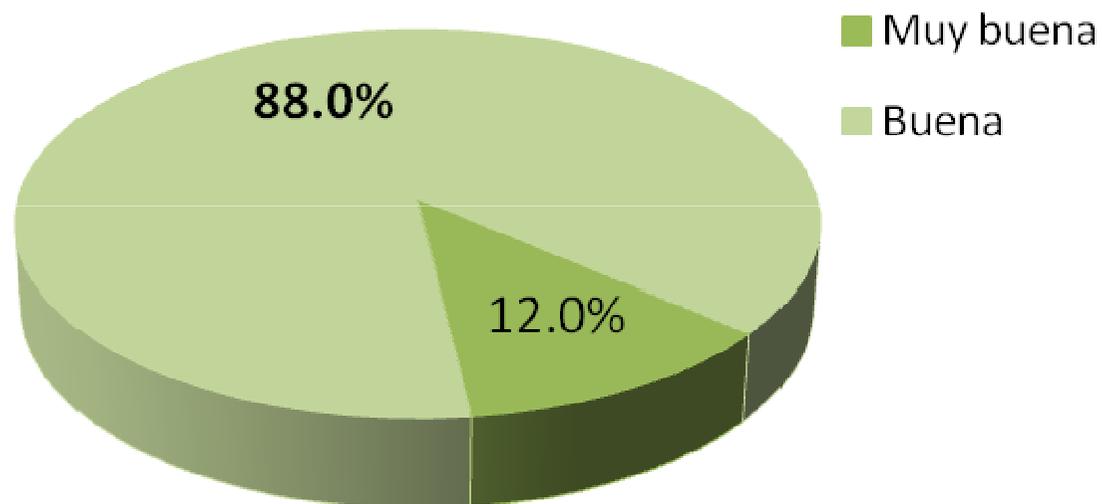
1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa DIF GUARDERIAS)  
c) Horarios y días de atención:



Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Centro de Desarrollo Infantil (Guarderías) (25%).

## Centro de Desarrollo Infantil (Guarderías)

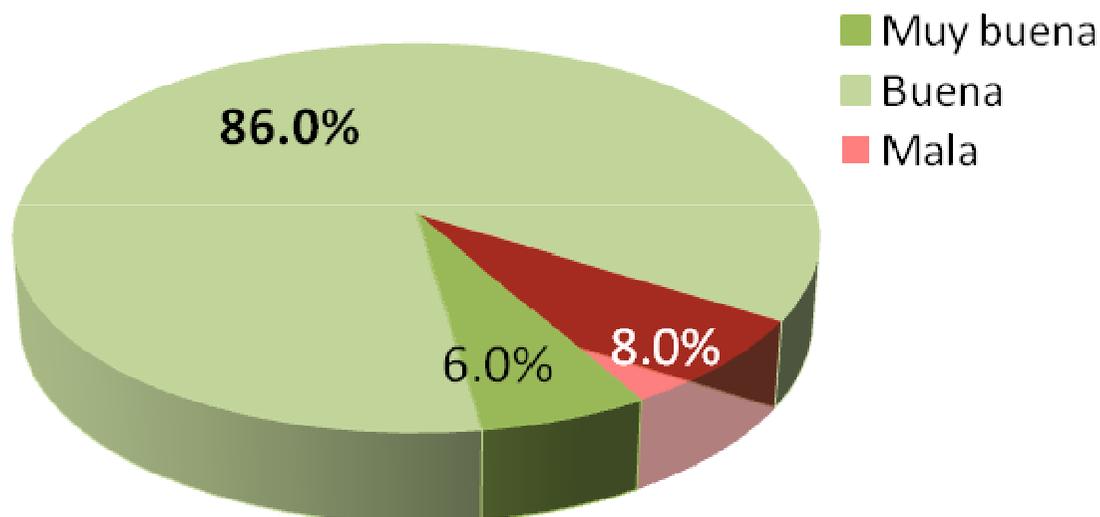
4. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa DIF GUARDERIAS)  
d) Requisitos necesarios para obtener el servicio:



Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Centro de Desarrollo Infantil (Guarderías) (25%).

## Centro de Desarrollo Infantil (Guarderías)

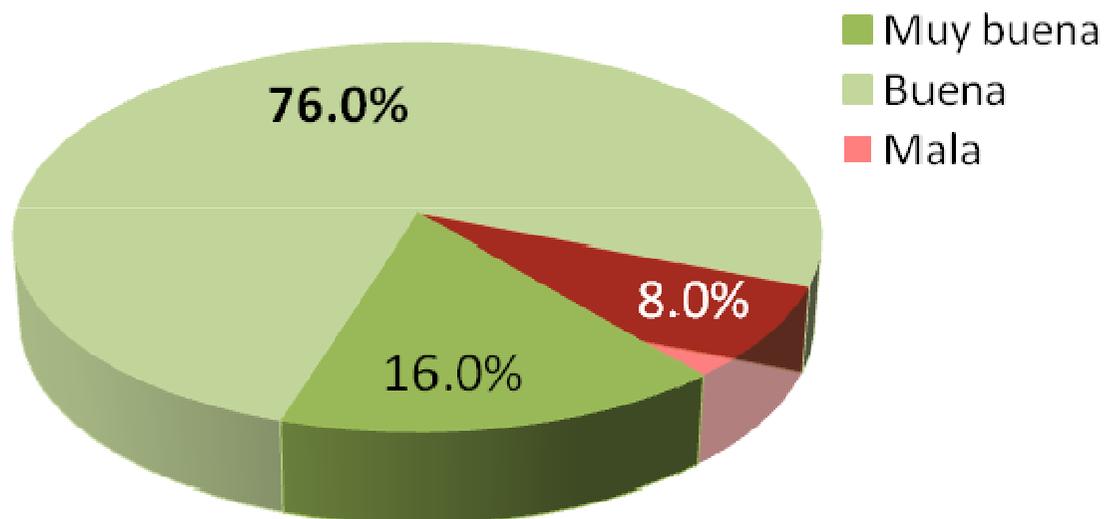
5. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa DIF GUARDERIAS)  
e) Entendimiento del personal de lo que usted o su familia necesita:



Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Centro de Desarrollo Infantil (Guarderías) (25%).

## Centro de Desarrollo Infantil (Guarderías)

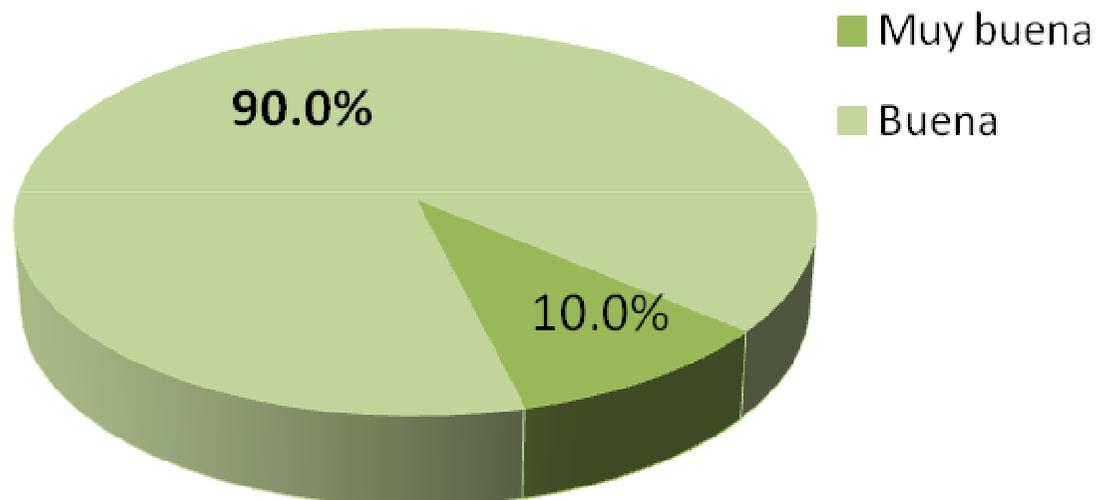
6. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa DIF GUARDERIAS)  
f) Conocimiento del personal para atenderle y resolverles sus dudas:



Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Centro de Desarrollo Infantil (Guarderías) (25%).

## Centro de Desarrollo Infantil (Guarderías)

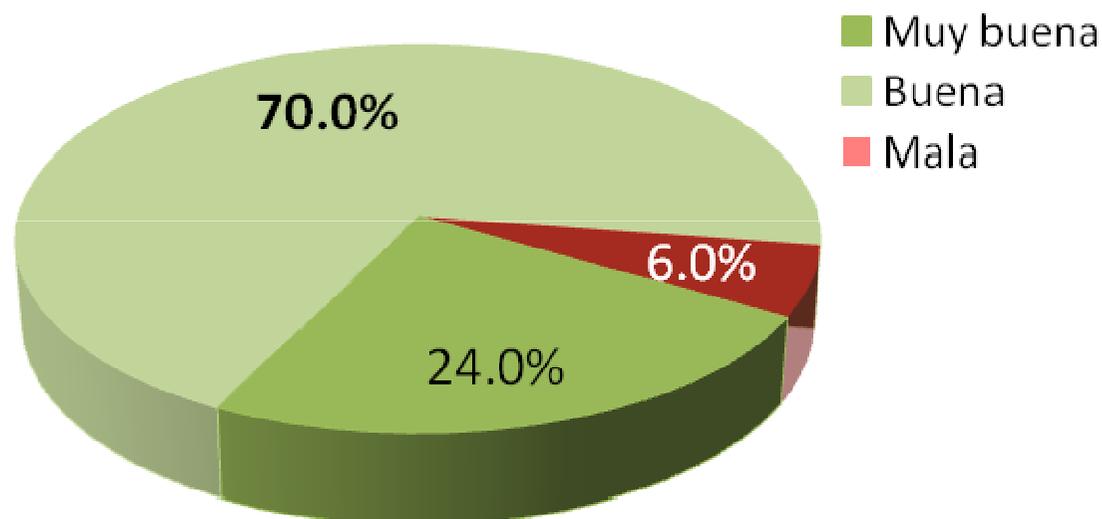
7. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa DIF GUARDERIAS)  
g) El servicio que recibe para la atención de su necesidad o solicitud:



Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Centro de Desarrollo Infantil (Guarderías) (25%).

## Centro de Desarrollo Infantil (Guarderías)

8. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa DIF GUARDERIAS)  
h) Calidad de las instalaciones:

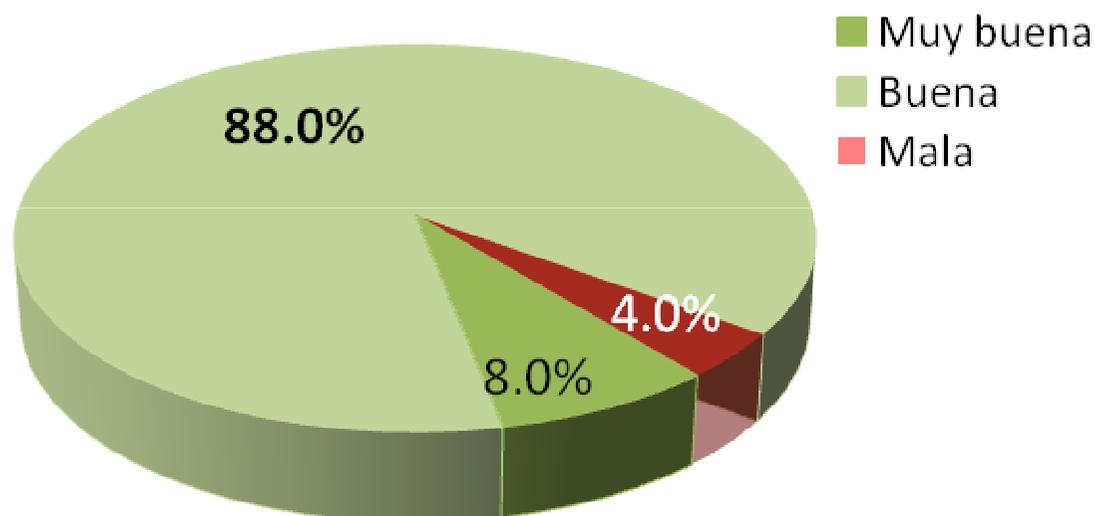


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Centro de Desarrollo Infantil (Guarderías) (25%).

## Centro de Desarrollo Infantil (Guarderías)

9. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa DIF GUARDERIAS)

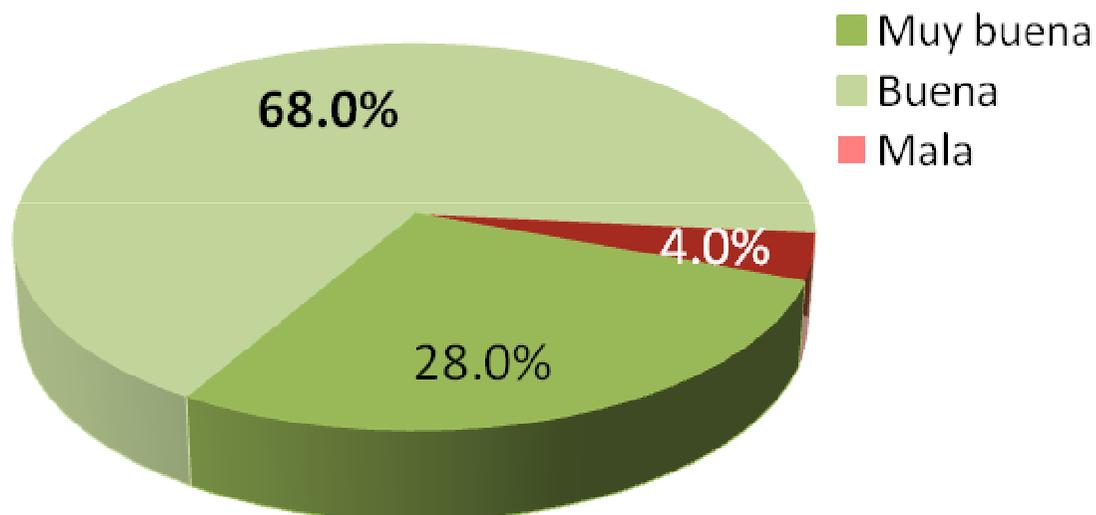
i) Facilidad para hacer los trámites:



Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Centro de Desarrollo Infantil (Guarderías) (25%).

## Centro de Desarrollo Infantil (Guarderías)

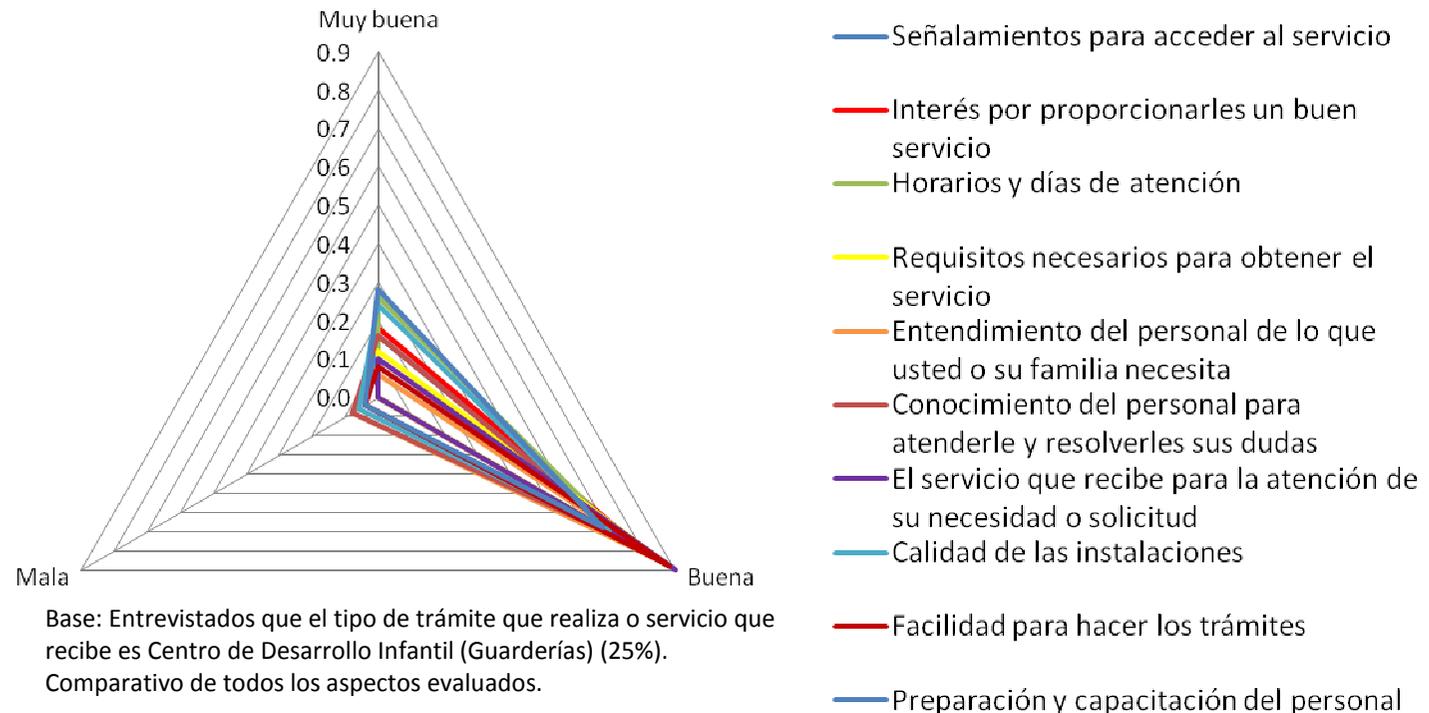
10. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa DIF GUARDERIAS)  
j) Preparación y capacitación del personal:



Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Centro de Desarrollo Infantil (Guarderías) (25%).

## Centro de Desarrollo Infantil (Guarderías)

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa DIF GUARDERIAS)



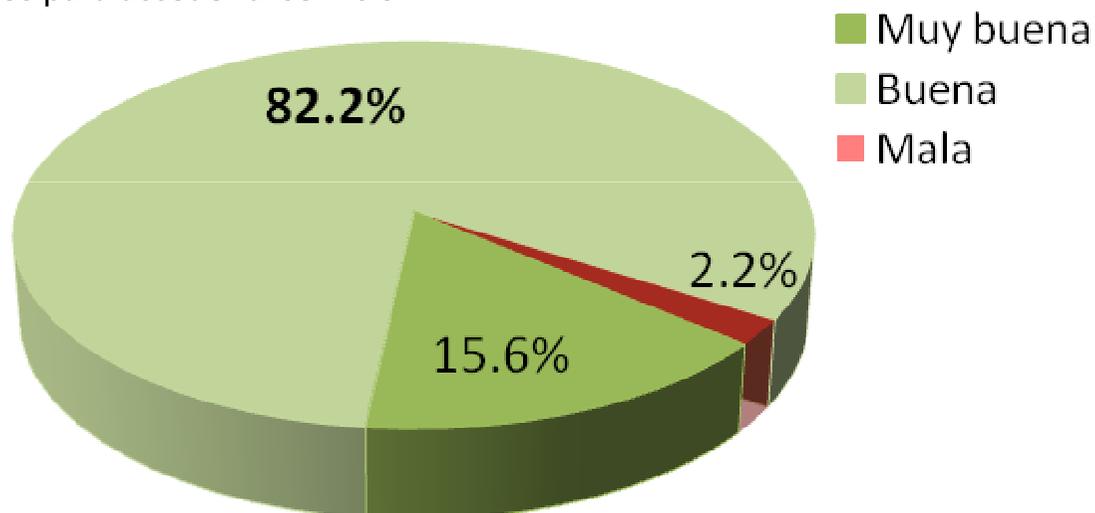
**Atención a Adultos Mayores**

The background is a dark blue grid with several large, 3D-style arrows pointing upwards and to the right. The arrows are filled with a pattern of small, colorful characters, resembling a digital or data visualization. A vertical axis on the right side of the grid has numerical markers at 16, 17, 18, and 19.

## Atención a Adultos Mayores

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa DIF ADULTOS MAYORES)

a) Señalamientos para acceder al servicio:

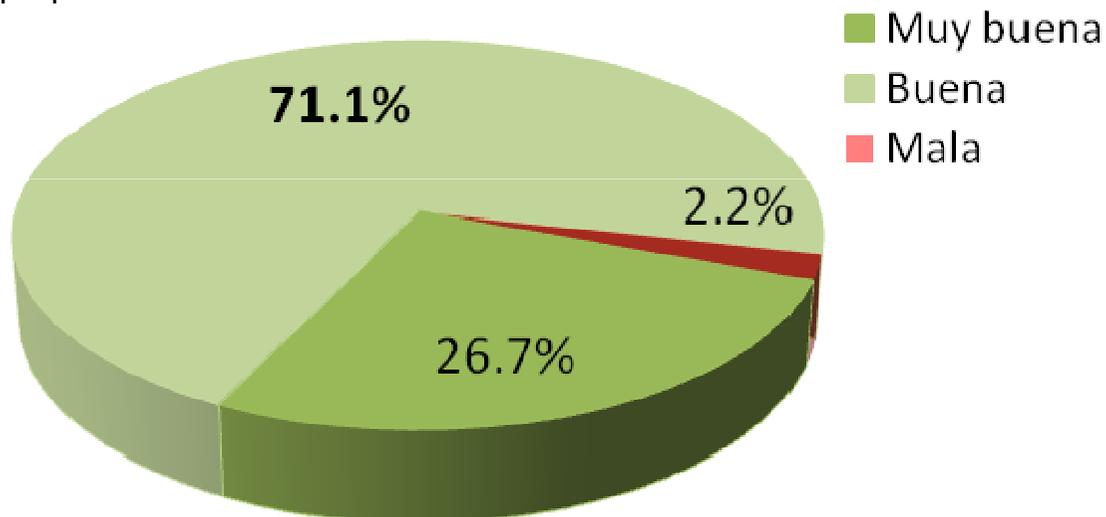


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Atención a Adultos Mayores (22.5%).

## Atención a Adultos Mayores

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa DIF ADULTOS MAYORES)

b) Interés por proporcionarles un buen servicio:

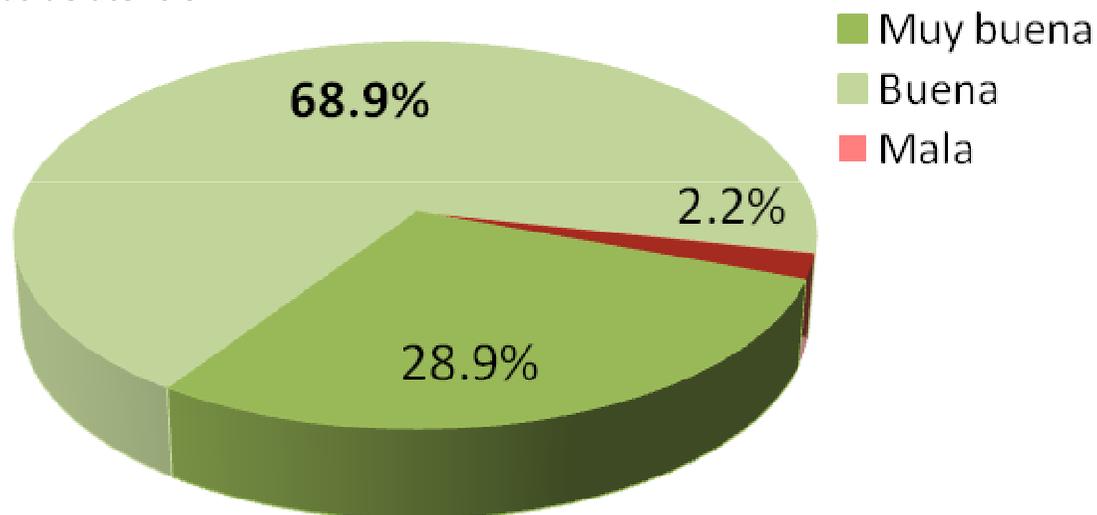


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Atención a Adultos Mayores (22.5%).

## Atención a Adultos Mayores

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa DIF ADULTOS MAYORES)

c) Horarios y días de atención:

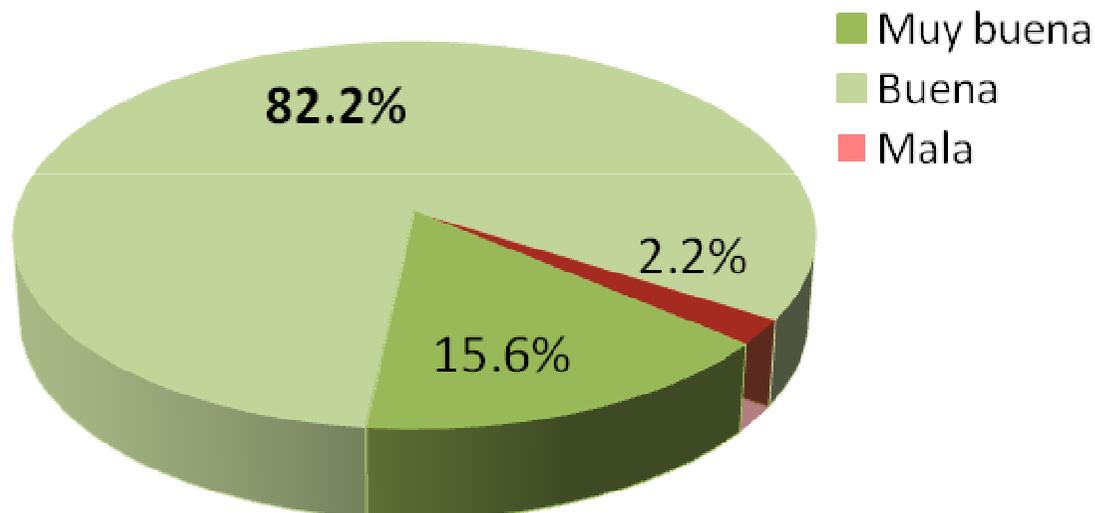


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Atención a Adultos Mayores (22.5%).

## Atención a Adultos Mayores

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa DIF ADULTOS MAYORES)

d) Requisitos necesarios para obtener el servicio:

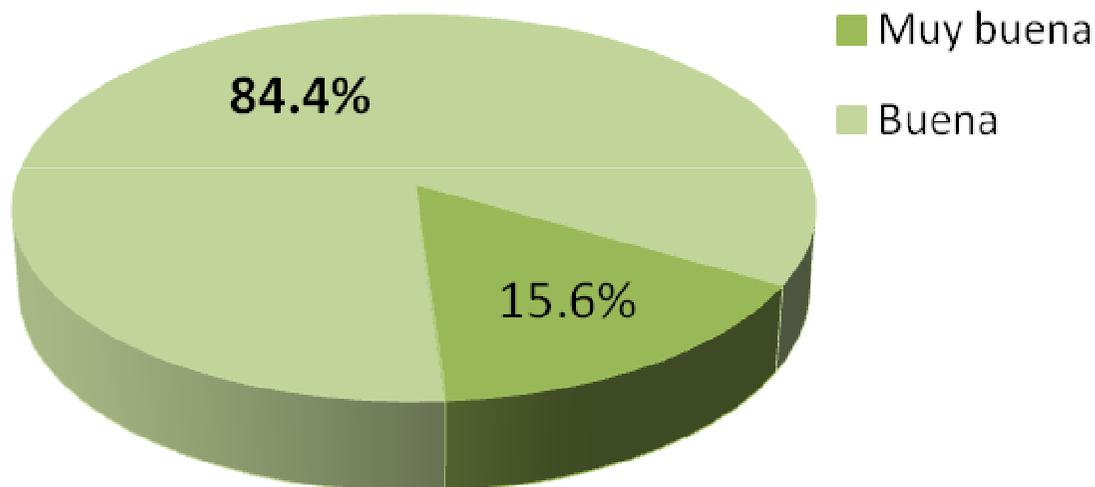


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Atención a Adultos Mayores (22.5%).

## Atención a Adultos Mayores

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa DIF ADULTOS MAYORES)

e) Entendimiento del personal de lo que usted o su familia necesita:

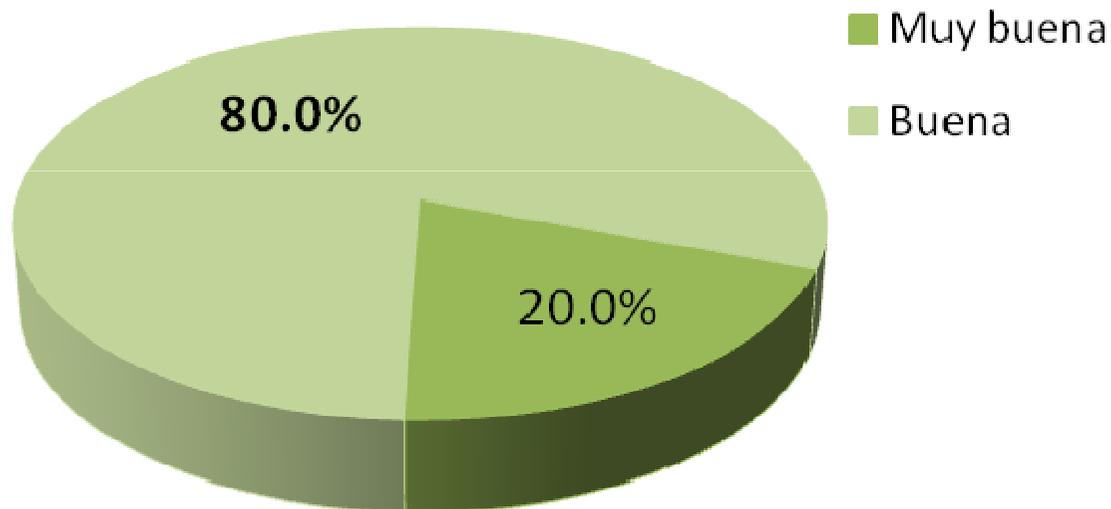


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Atención a Adultos Mayores (22.5%).

## Atención a Adultos Mayores

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa DIF ADULTOS MAYORES)

f) Conocimiento del personal para atenderle y resolverles sus dudas:

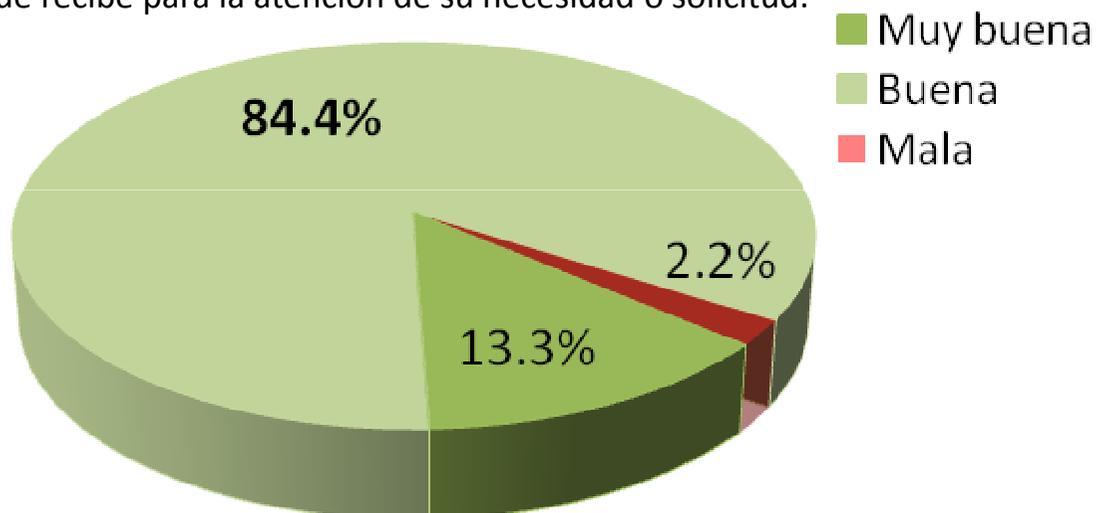


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Atención a Adultos Mayores (22.5%).

## Atención a Adultos Mayores

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa DIF ADULTOS MAYORES)

g) El servicio que recibe para la atención de su necesidad o solicitud:

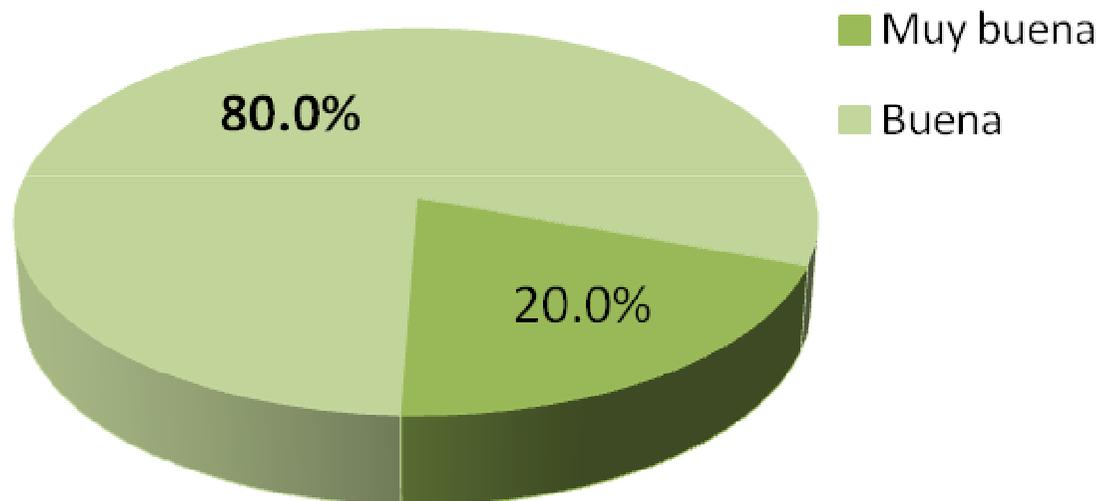


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Atención a Adultos Mayores (22.5%).

## Atención a Adultos Mayores

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa DIF ADULTOS MAYORES)

h) Calidad de las instalaciones:

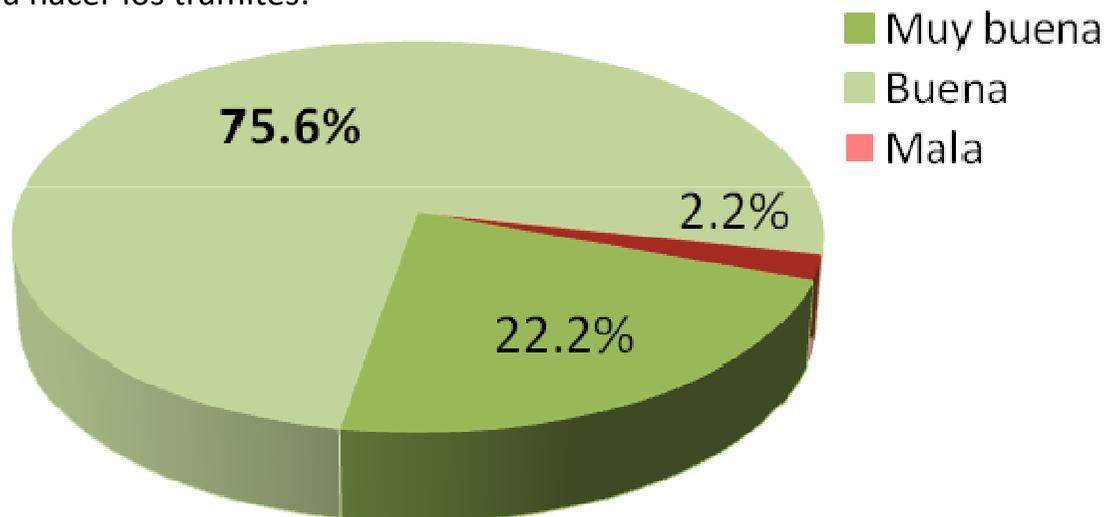


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Atención a Adultos Mayores (22.5%).

## Atención a Adultos Mayores

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa DIF ADULTOS MAYORES)

i) Facilidad para hacer los trámites:

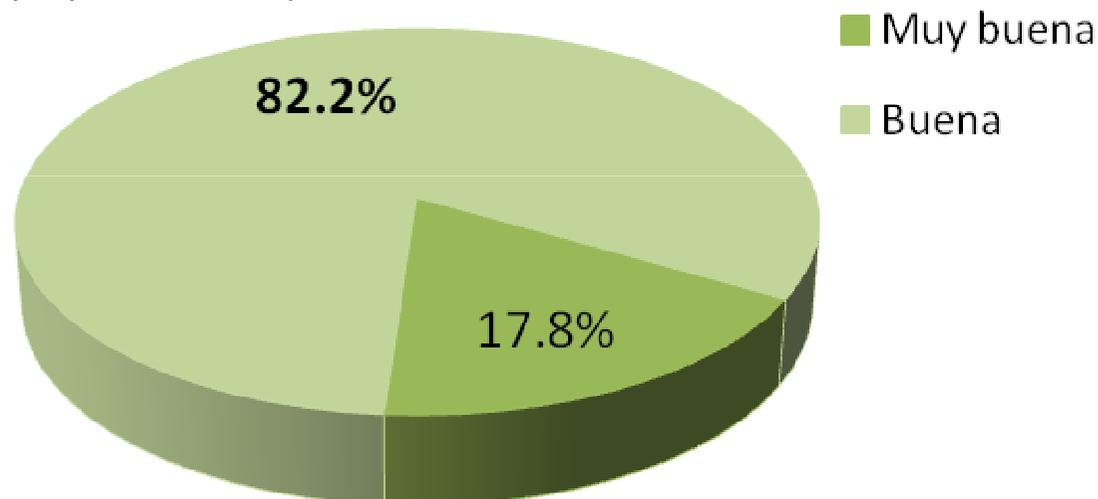


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Atención a Adultos Mayores (22.5%).

## Atención a Adultos Mayores

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa DIF ADULTOS MAYORES)

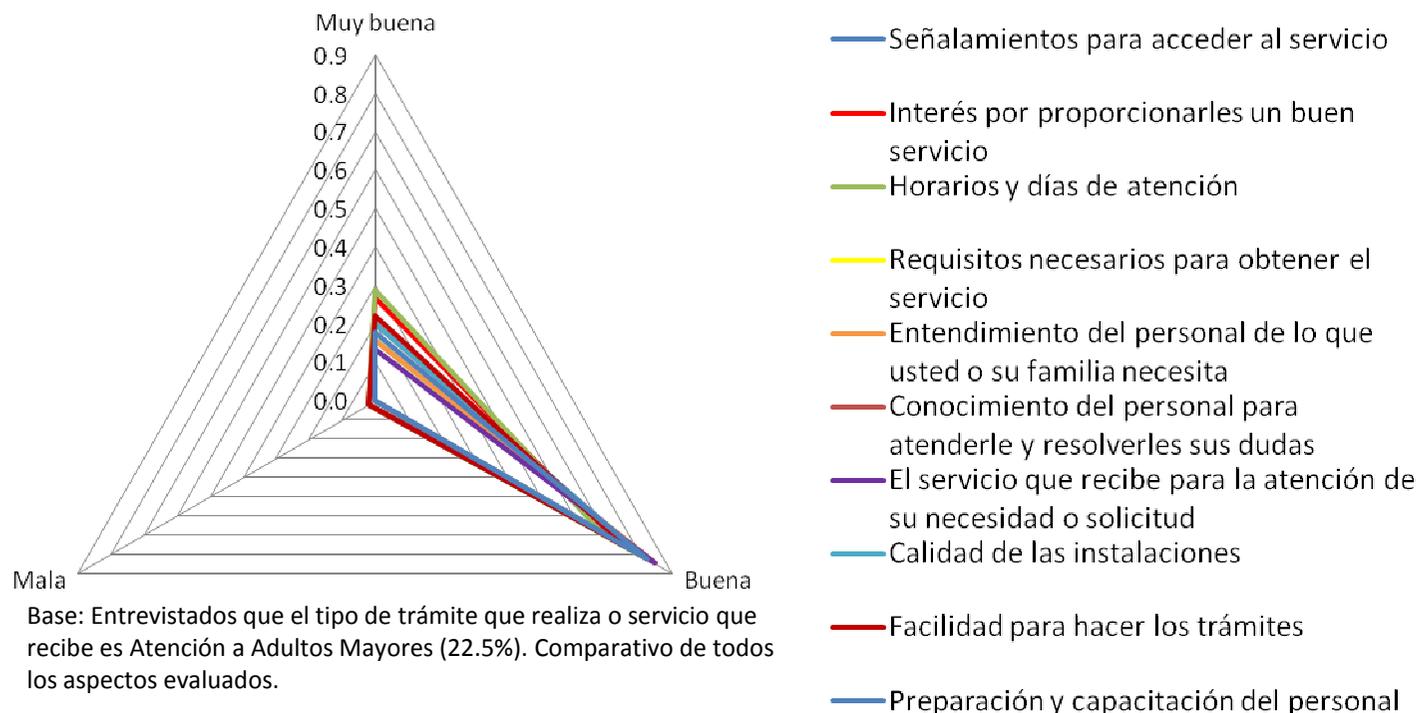
j) Preparación y capacitación del personal:



Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Atención a Adultos Mayores (22.5%).

## Atención a Adultos Mayores

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa DIF ADULTOS MAYORES)

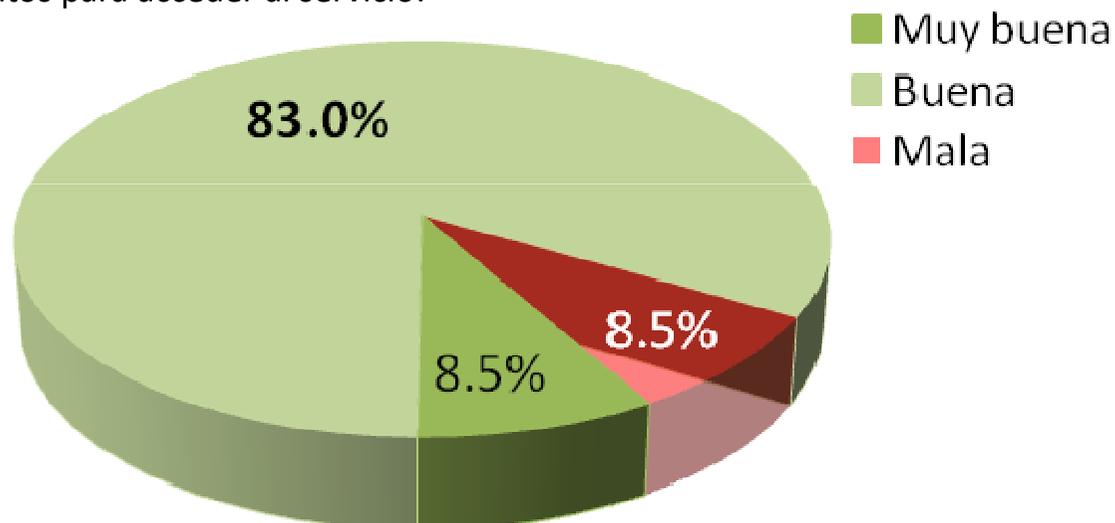


# Curso Prematrimonial

## Curso Prematrimonial

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa CURSO PREMATRIMONIAL)

a) Señalamientos para acceder al servicio:

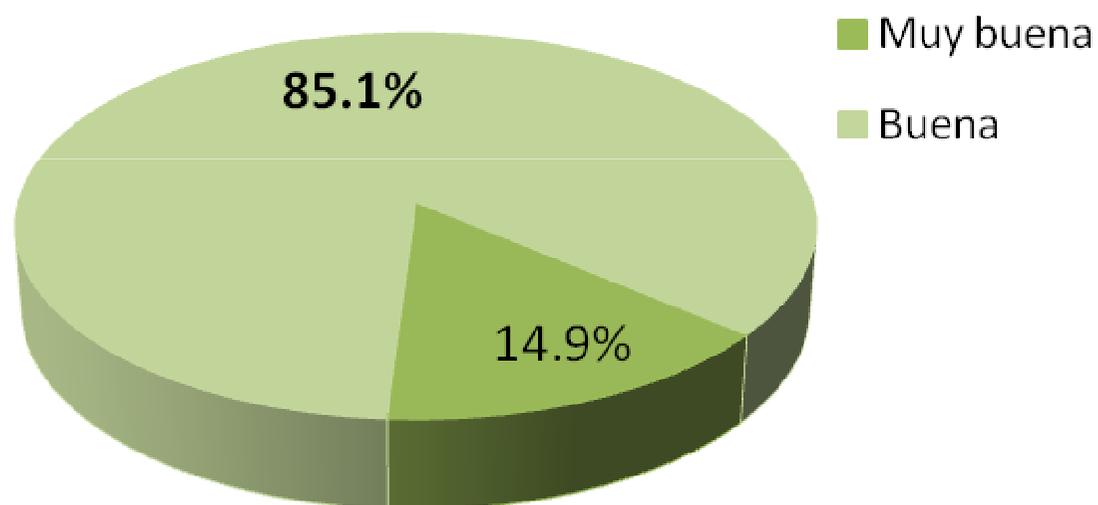


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Curso Prematrimonial (23.5%).

## Curso Prematrimonial

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa CURSO PREMATRIMONIAL)

b) Interés por proporcionarles un buen servicio:

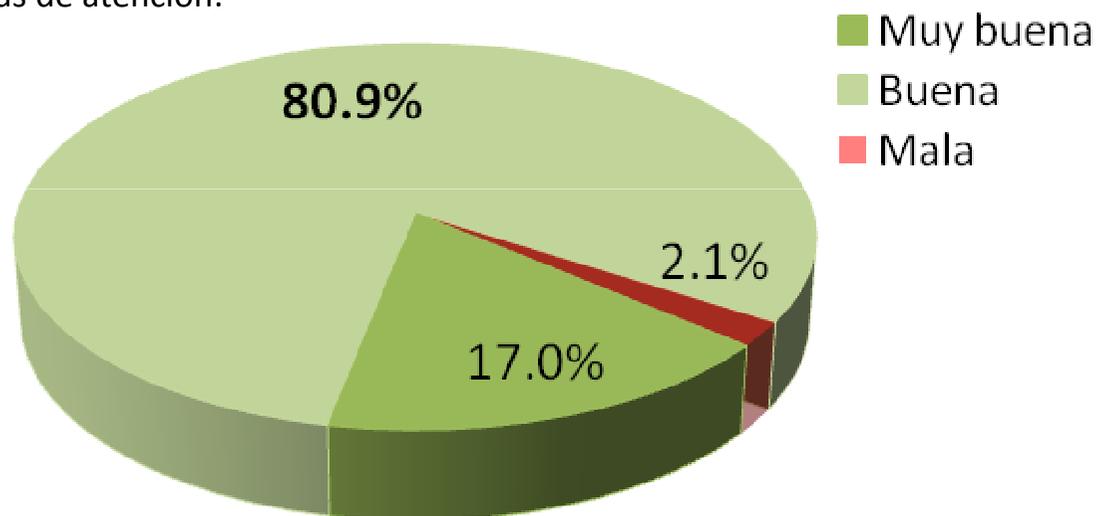


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Curso Prematrimonial (23.5%).

## Curso Prematrimonial

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa CURSO PREMATRIMONIAL)

c) Horarios y días de atención:

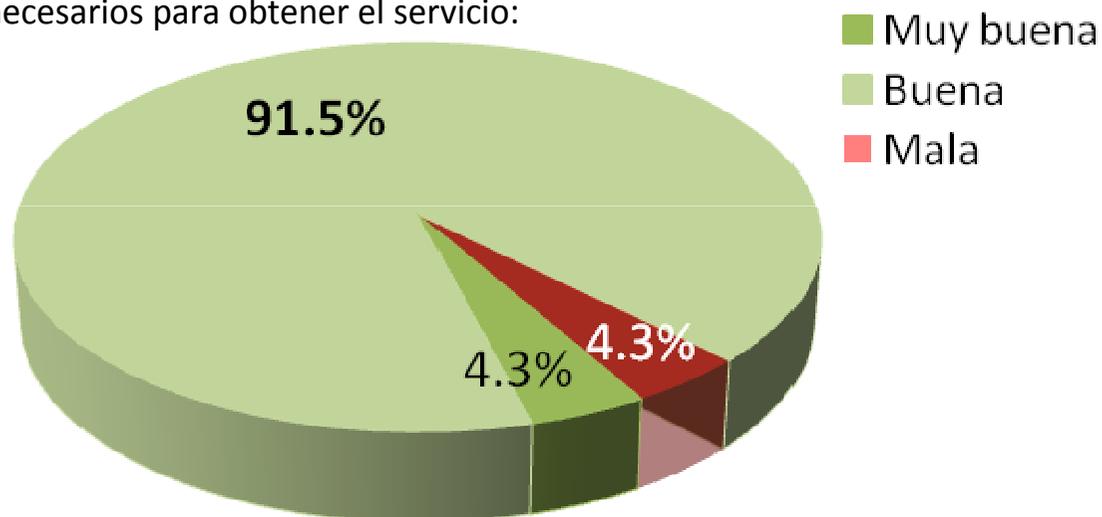


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Curso Prematrimonial (23.5%).

## Curso Prematrimonial

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa CURSO PREMATRIMONIAL)

d) Requisitos necesarios para obtener el servicio:

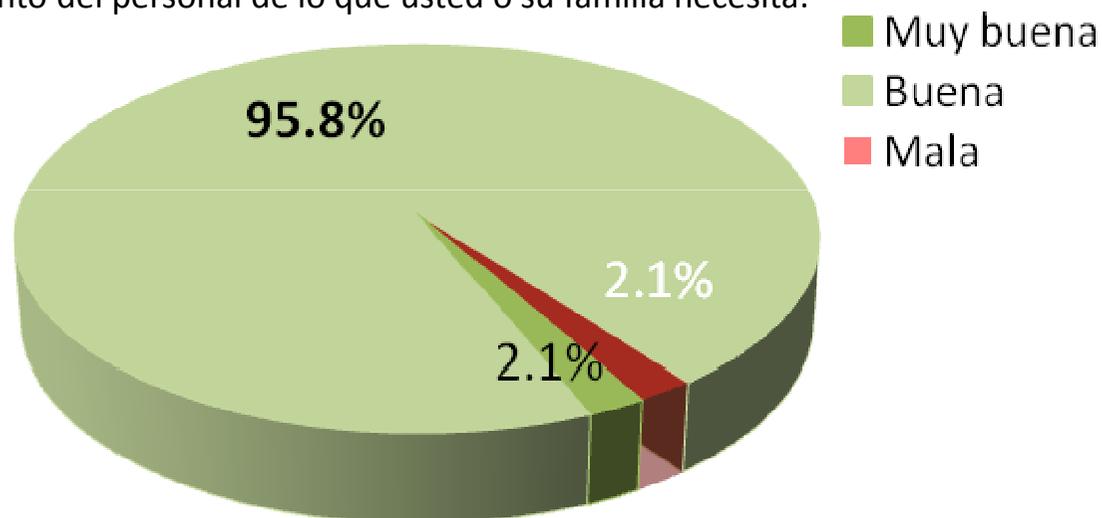


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Curso Prematrimonial (23.5%).

## Curso Prematrimonial

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa CURSO PREMATRIMONIAL)

e) Entendimiento del personal de lo que usted o su familia necesita:



Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Curso Prematrimonial (23.5%).

## Curso Prematrimonial

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa CURSO PREMATRIMONIAL)

f) Conocimiento del personal para atenderle y resolverles sus dudas:

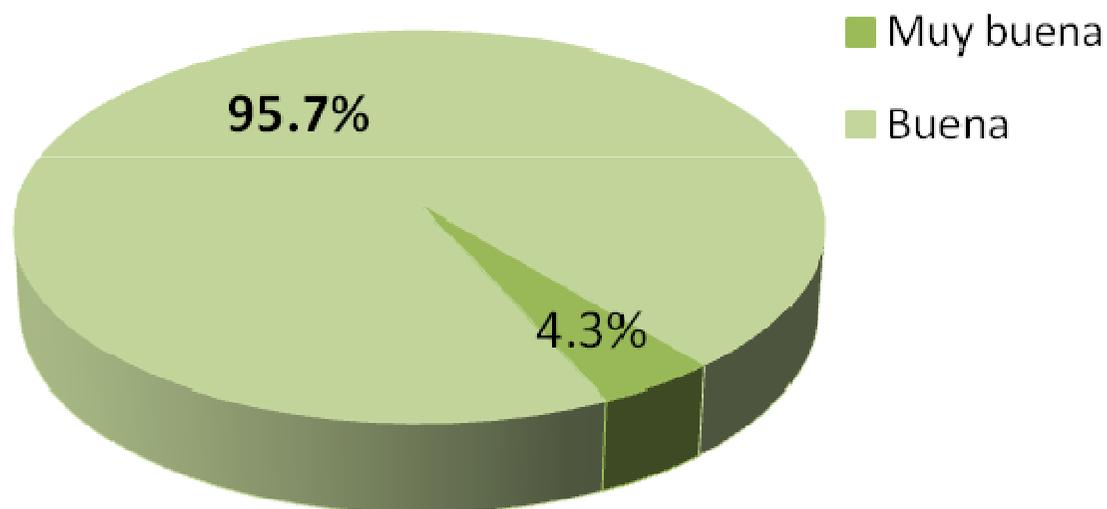


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Curso Prematrimonial (23.5%).

## Curso Prematrimonial

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa CURSO PREMATRIMONIAL)

g) El servicio que recibe para la atención de su necesidad o solicitud:

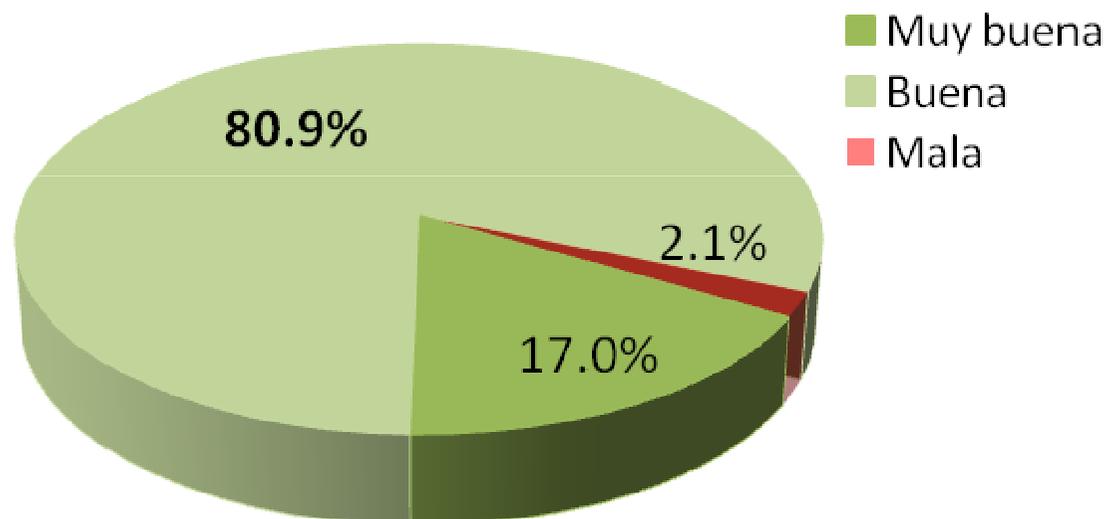


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Curso Prematrimonial (23.5%).

## Curso Prematrimonial

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa CURSO PREMATRIMONIAL)

h) Calidad de las instalaciones:

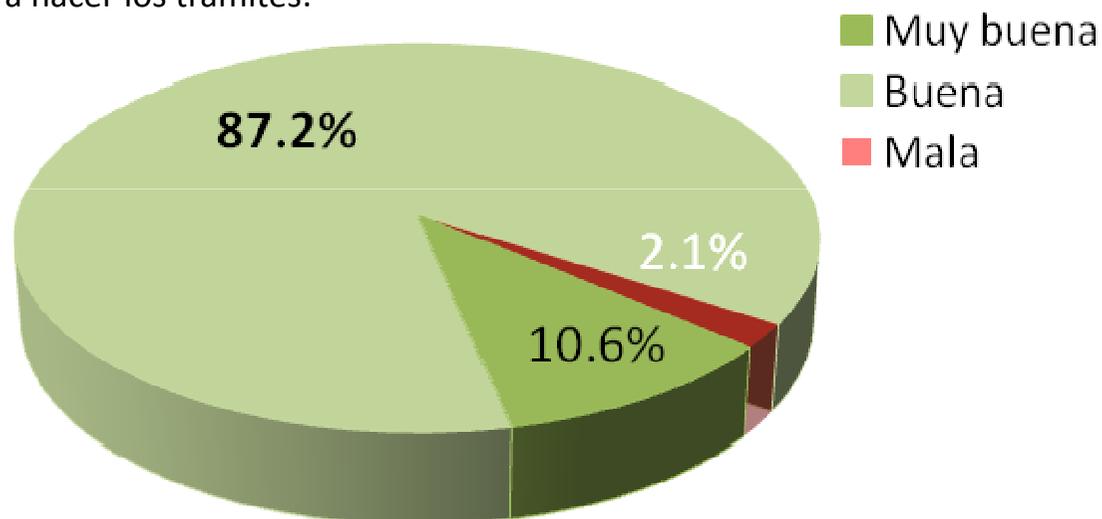


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Curso Prematrimonial (23.5%).

## Curso Prematrimonial

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa CURSO PREMATRIMONIAL)

i) Facilidad para hacer los trámites:

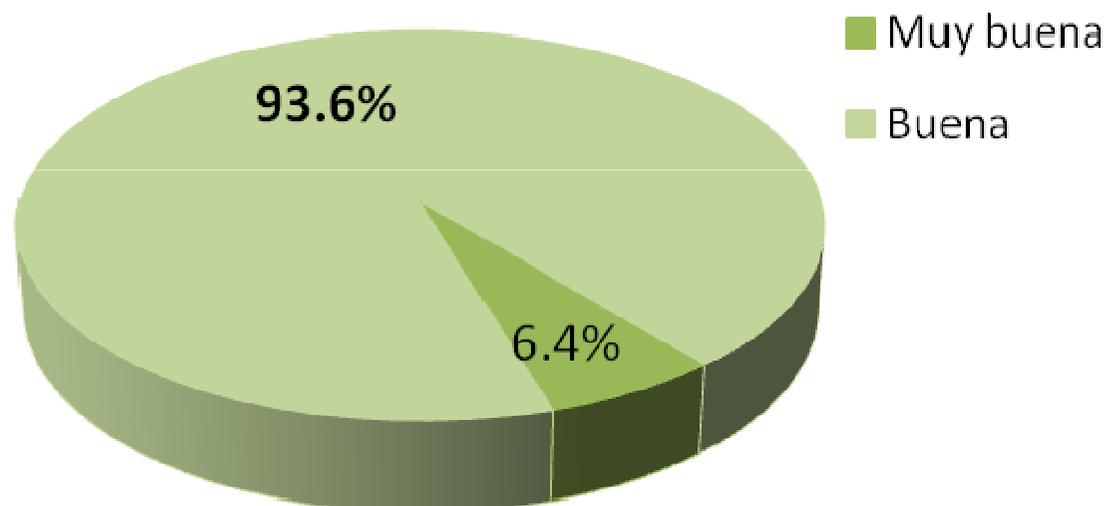


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Curso Prematrimonial (23.5%).

## Curso Prematrimonial

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa CURSO PREMATRIMONIAL)

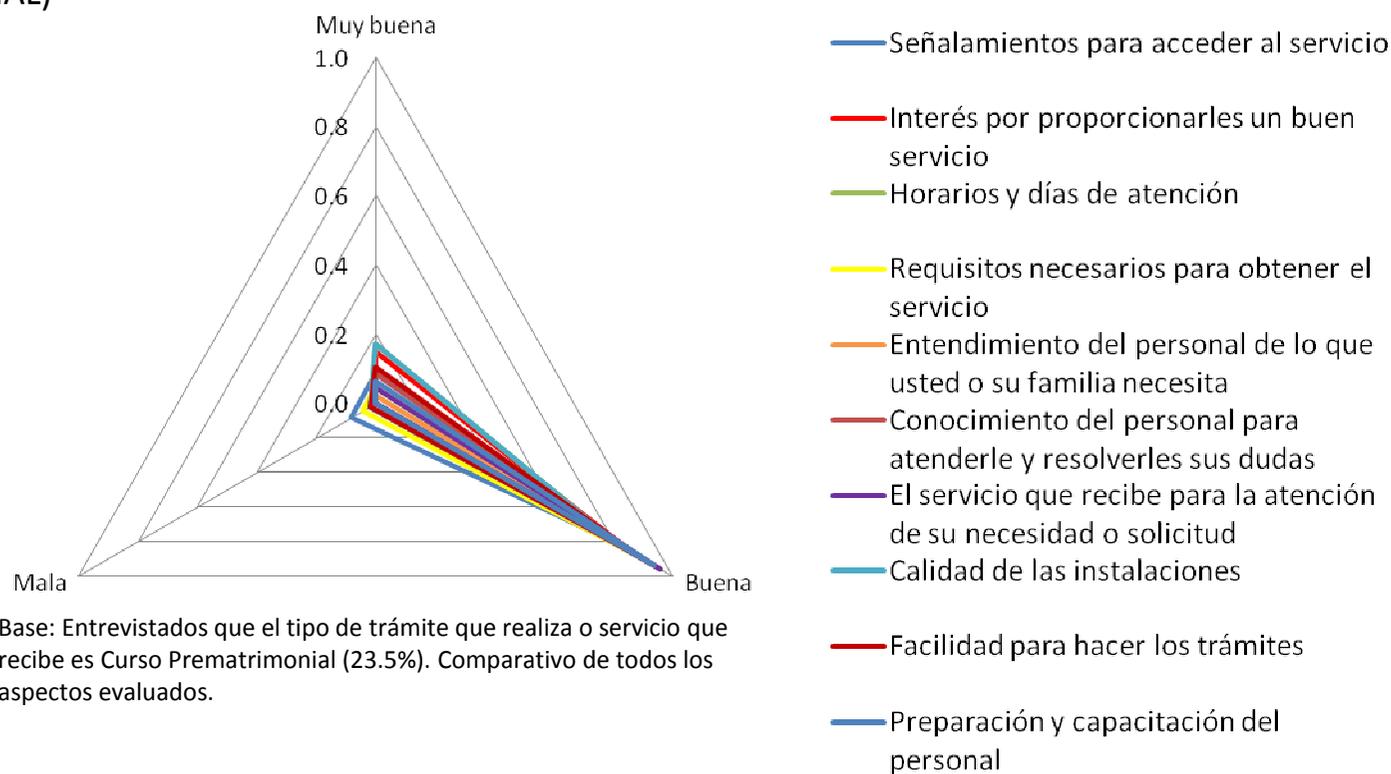
j) Preparación y capacitación del personal:

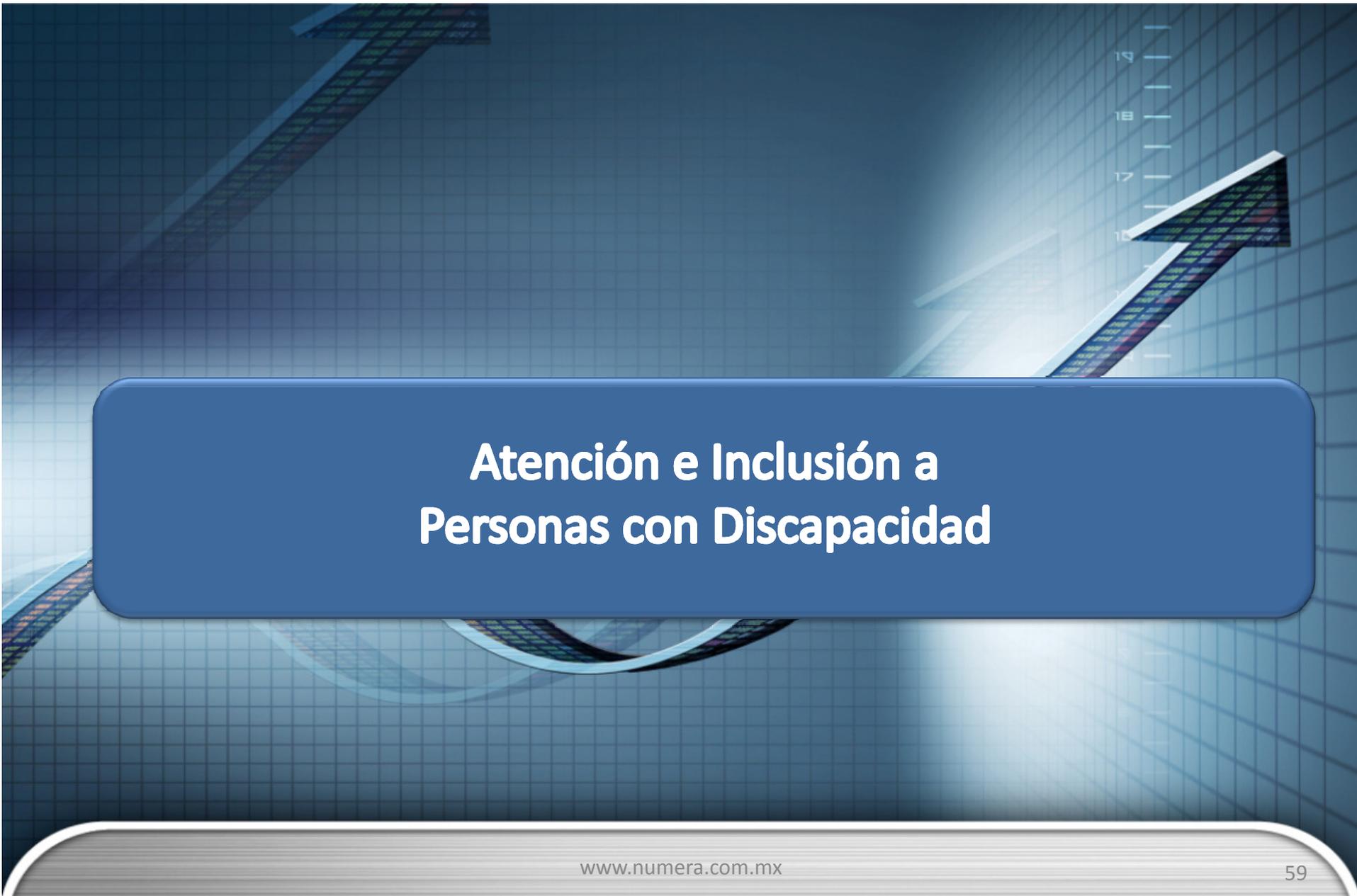


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Curso Prematrimonial (23.5%).

## Curso Prematrimonial

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa CURSO PREMATRIMONIAL)



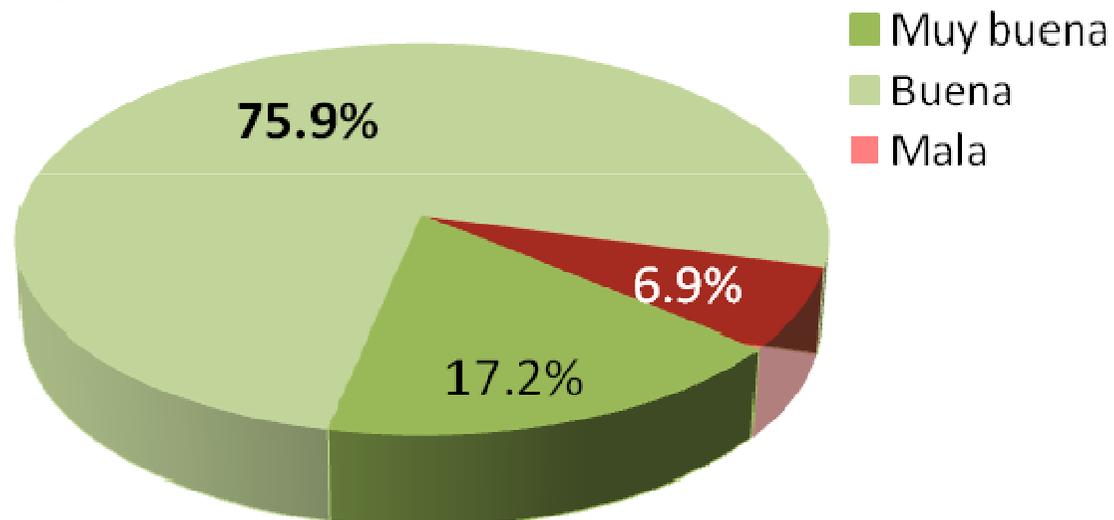


## Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad

## Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad)

a) Señalamientos para acceder al servicio:

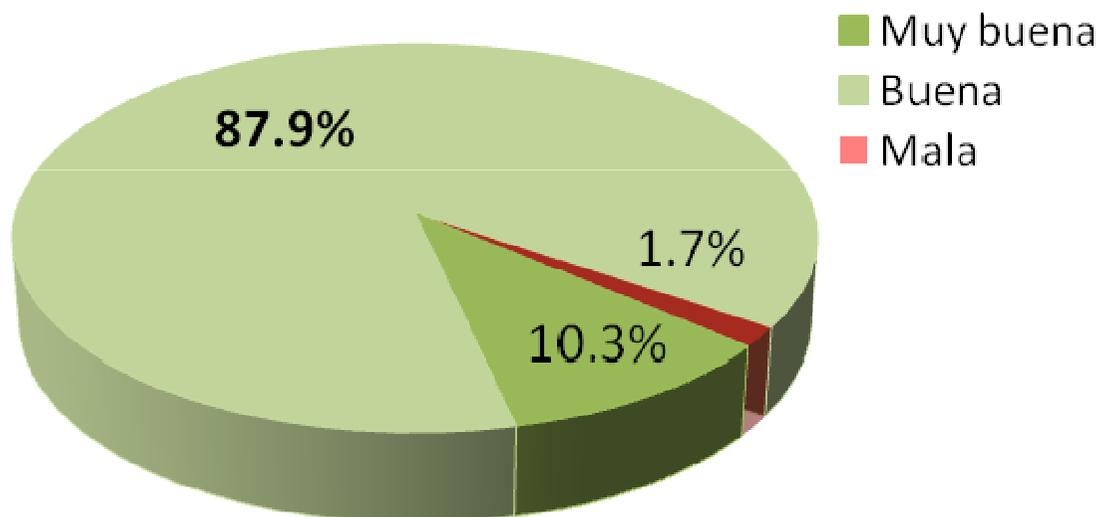


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad (29%).

## Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad)

b) Interés por proporcionarles un buen servicio:

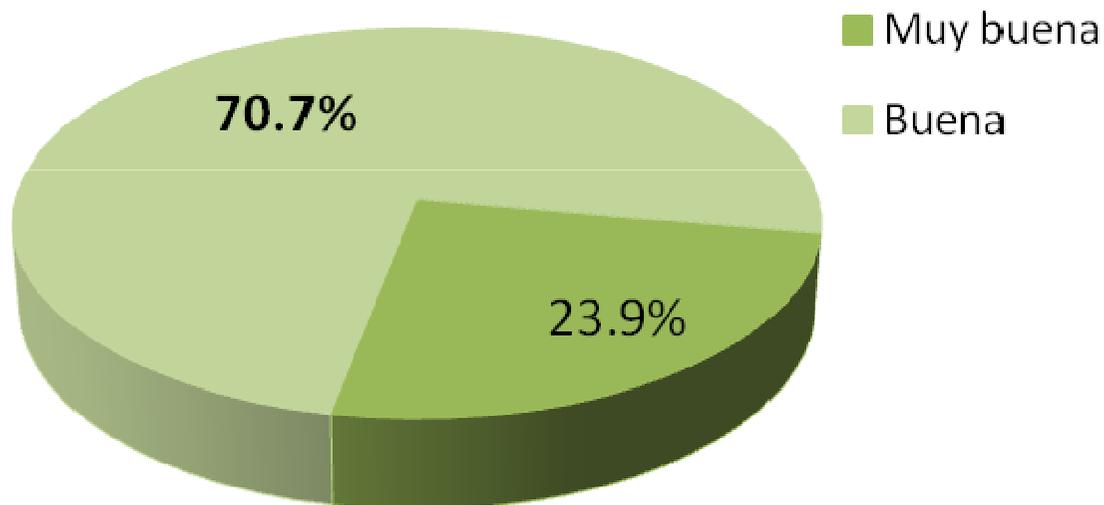


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad (29%).

## Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad)

c) Horarios y días de atención:

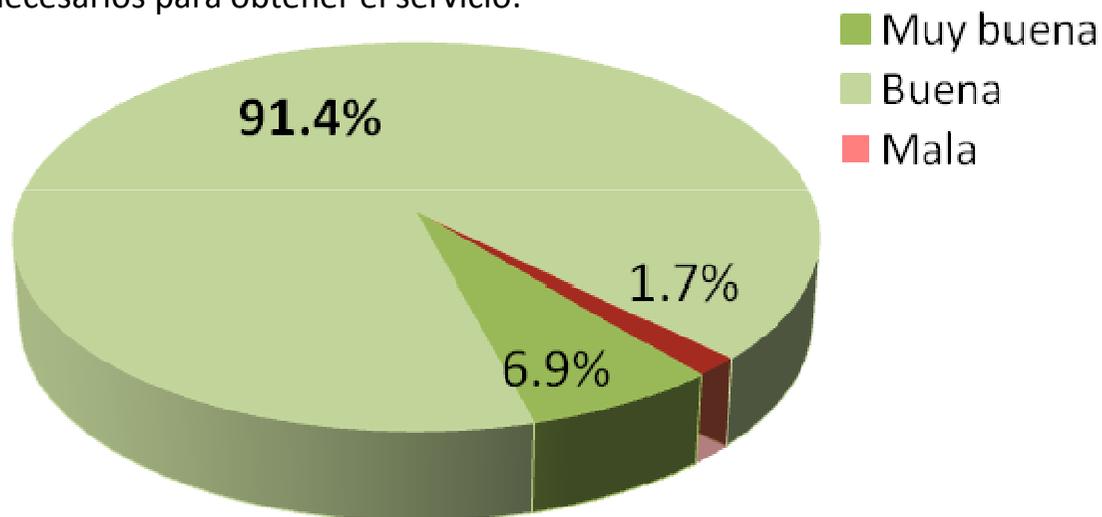


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad (29%).

## Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad)

d) Requisitos necesarios para obtener el servicio:

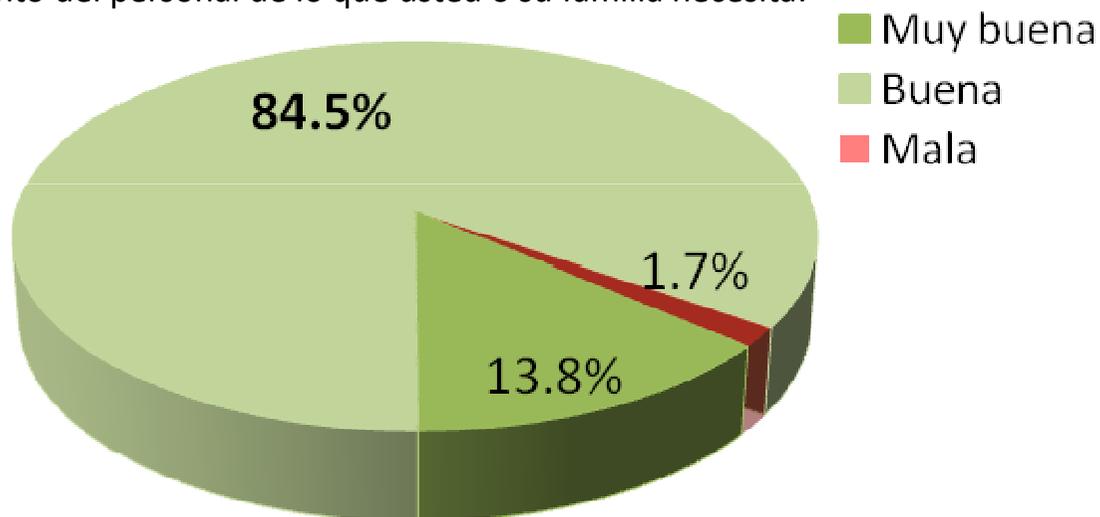


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad (29%).

## Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad)

e) Entendimiento del personal de lo que usted o su familia necesita:

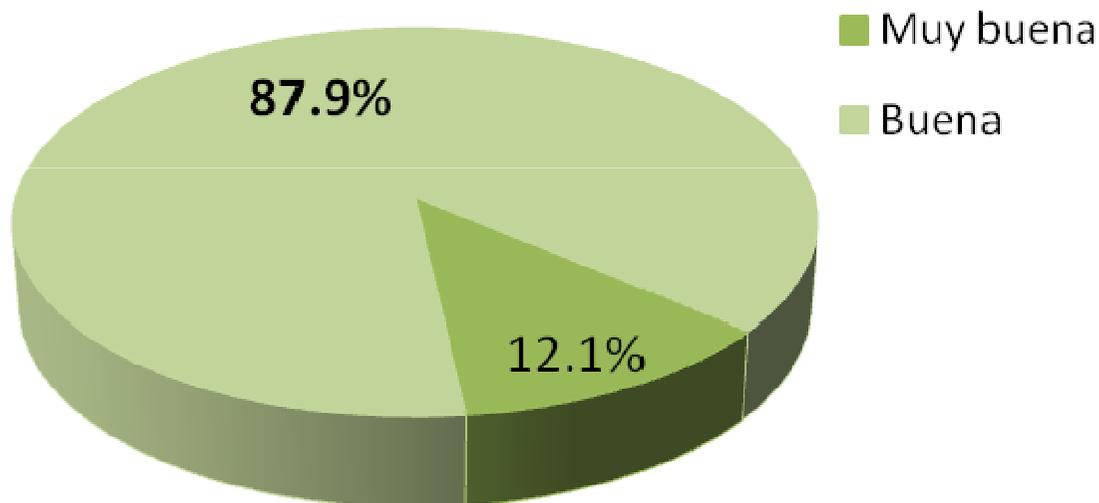


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad (29%).

## Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad)

f) Conocimiento del personal para atenderle y resolverles sus dudas:

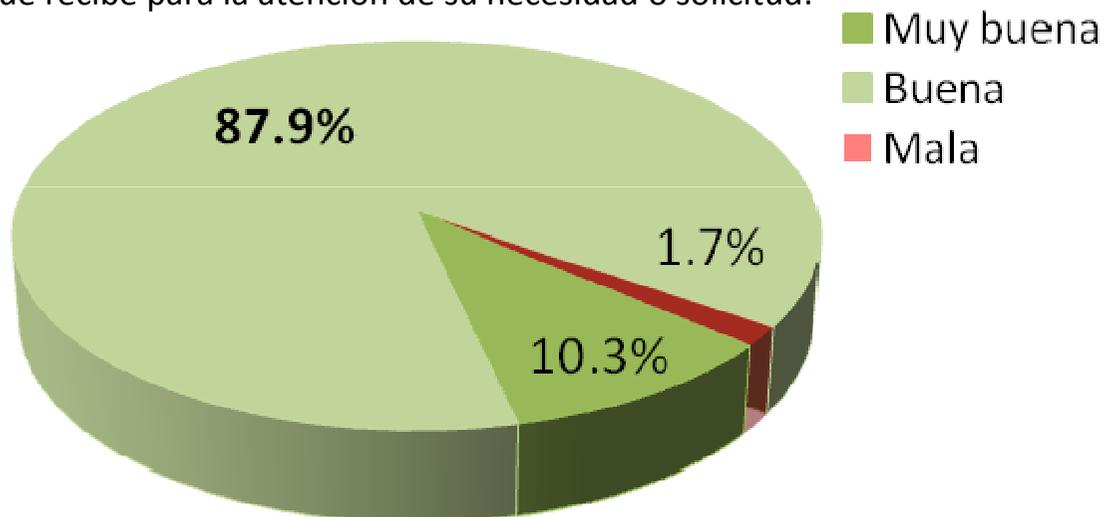


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad (29%).

## Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad)

g) El servicio que recibe para la atención de su necesidad o solicitud:

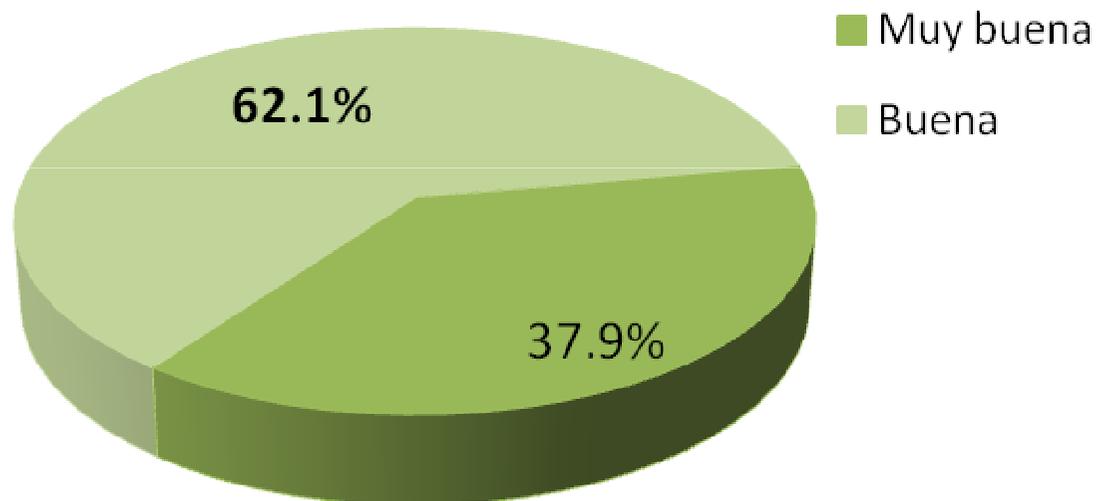


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad (29%).

## Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad)

h) Calidad de las instalaciones:

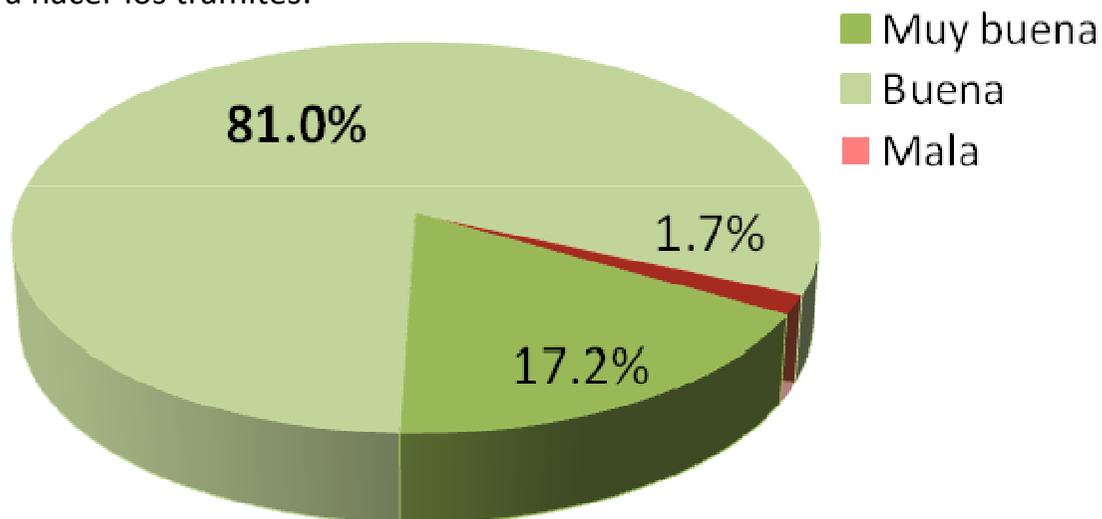


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad (29%).

## Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad)

i) Facilidad para hacer los trámites:

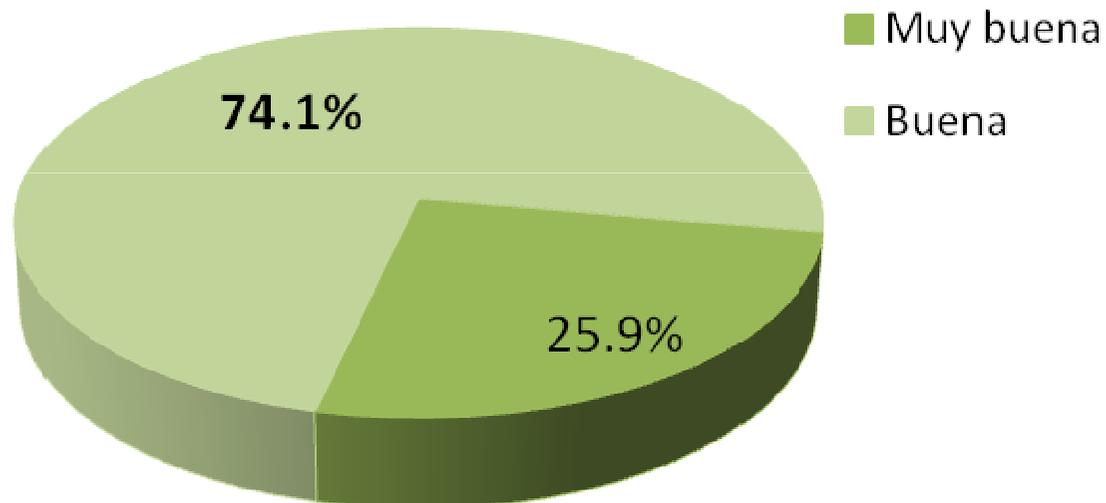


Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad (29%).

## Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad)

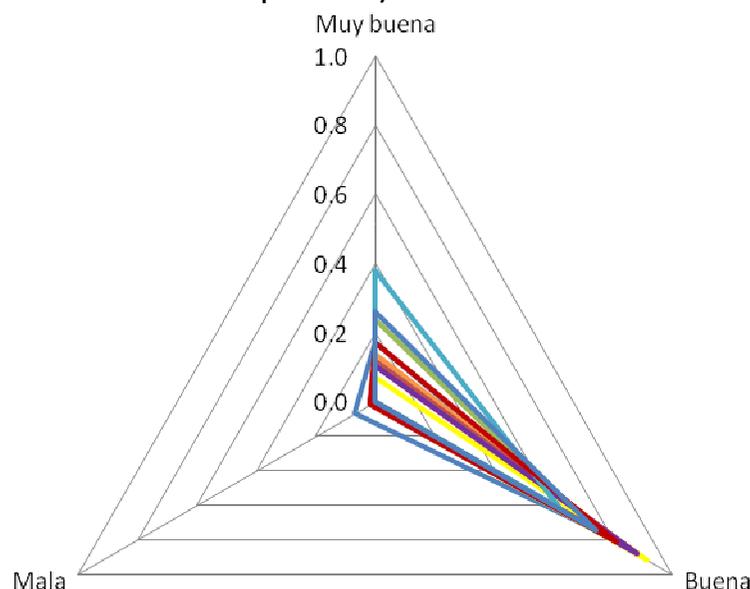
j) Preparación y capacitación del personal:



Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad (29%).

## Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad

1. Evalúe usted en una escala de muy buena, buena, mala o muy mala los siguientes aspectos de los programas o apoyos que recibe por parte del DIF. (sólo beneficiados con el programa Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad)



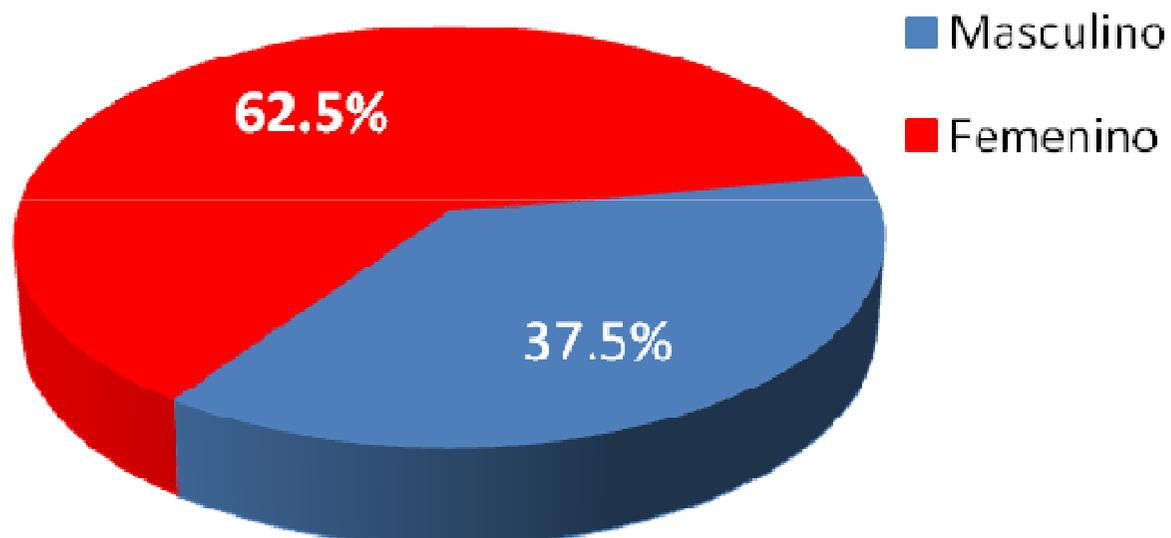
Base: Entrevistados que el tipo de trámite que realiza o servicio que recibe es Atención e Inclusión a Personas con Discapacidad (29%).  
Comparativo de todos los aspectos evaluados.

- Señalamientos para acceder al servicio
- Interés por proporcionarles un buen servicio
- Horarios y días de atención
- Requisitos necesarios para obtener el servicio
- Entendimiento del personal de lo que usted o su familia necesita
- Conocimiento del personal para atenderle y resolverles sus dudas
- El servicio que recibe para la atención de su necesidad o solicitud
- Calidad de las instalaciones
- Facilidad para hacer los trámites
- Preparación y capacitación del personal

## Datos generales y sociodemográficos

## Datos generales y sociodemográficos

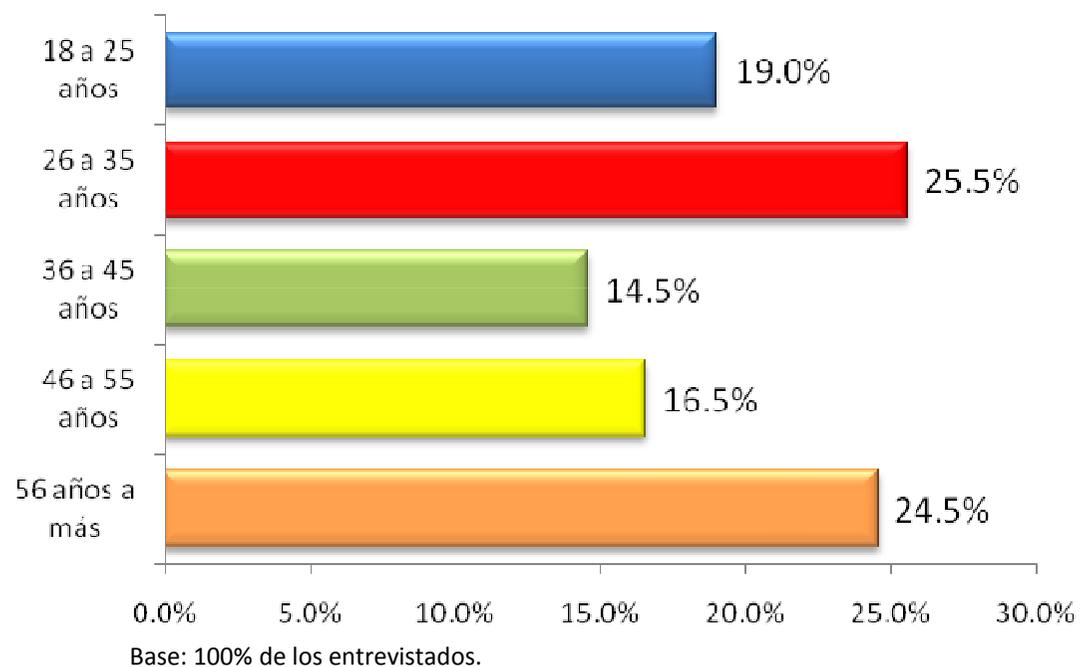
Genero



Base: 100% de los entrevistados.

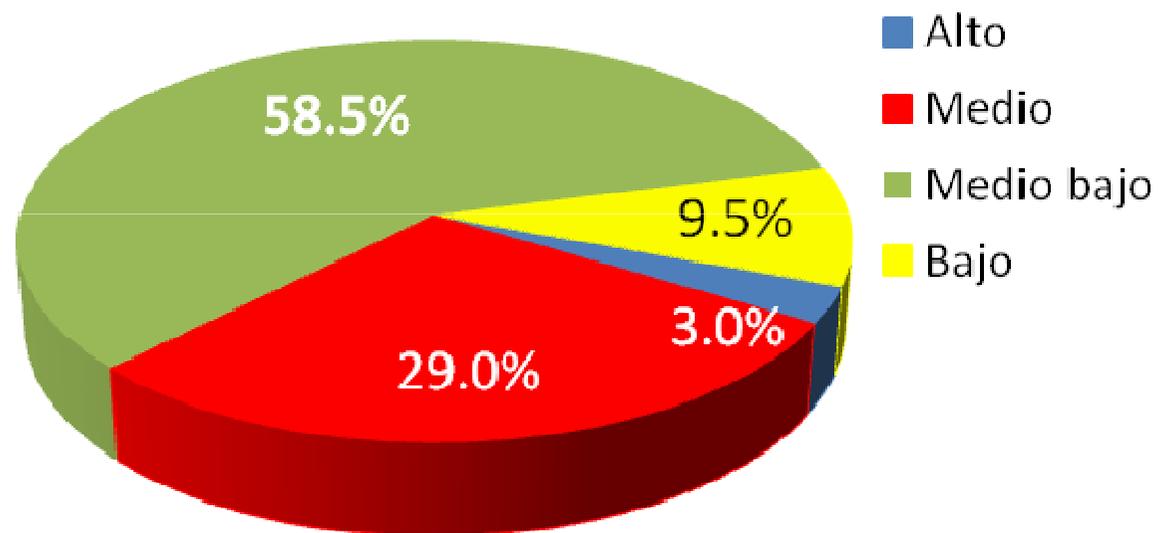
## Datos generales y sociodemográficos

### Edades



## Datos generales y sociodemográficos

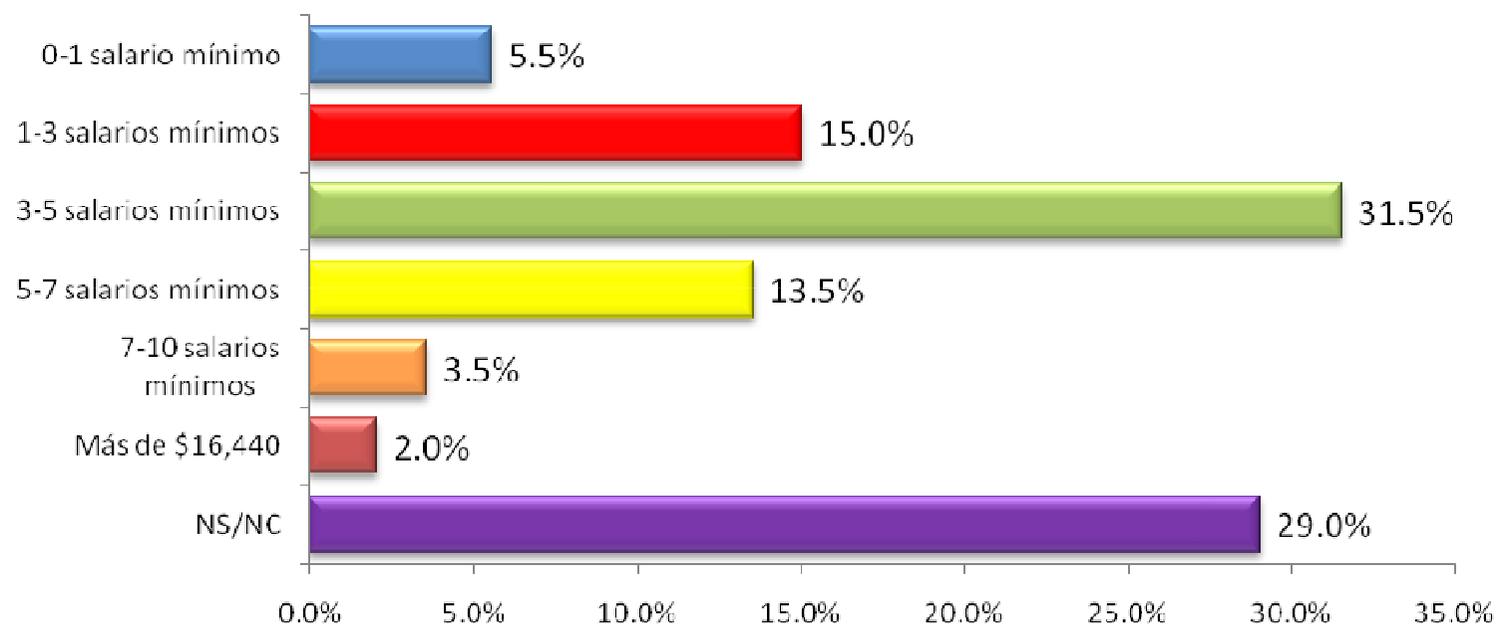
Nivel socioeconómico



Base: 100% de los entrevistados.

## Datos generales y sociodemográficos

### Ingresos



Base: 100% de los entrevistados.

77

# •Conclusiones

## Conclusiones, Sistema DIF Jalisco

### Satisfacción y servicio a usuarios

- La amabilidad y rapidez son los aspectos mejor evaluados del Sistema DIF, seguida de la calidad de los servicios de la dependencia. El aspecto de la calidad fue el aspecto menos positivo, al obtener 6.5% menos calificaciones positivas respecto a 2009.
- El promedio general de satisfacción se ubicó en 97.3%, ligeramente por debajo del resultado obtenido en 2009, que fue de 98.7 por ciento. El DIF, por su naturaleza social y asistencial, es una de las dependencias del estado con mayor satisfacción.
- El aspecto que ha desarrollado menores aspectos positivos con respecto al resto de las variables evaluadas, es la calidad en los servicios (92.5% de calificaciones buenas y muy buenas); sin embargo, la percepción de la población es positiva en relación con la dependencia.

Evaluación de la dependencia		
	2009	2010
Amabilidad	99.5%	100%
Rapidez	97.50%	99.50%
Calidad	99.00%	92.50%
Promedio General	98.70%	97.3%

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

## Conclusiones, Sistema DIF Jalisco

- La satisfacción sobre el trabajo de la dependencia a nivel general es de 4.14, en escala del 1 al 5, siendo 5 excelente. Los niveles de satisfacción que desarrolla el Sistema DIF de Jalisco son excelentes y buenos para 81% de los usuarios, en 2009 la calificación promedio fue de 4.31 puntos en la misma escala arriba mencionada.

## Conclusiones, Sistema DIF Jalisco

### Evaluación de la dependencia

- Los programas de guarderías (77%), adultos mayores (80.5%) y atención a las personas con discapacidad (87%) son ampliamente conocidos por los usuarios entrevistados en la dependencia. El programa de cursos prematrimoniales es el menos conocido, con 58% de las menciones.
- Los programas del sistema DIF están bien posicionados en las evaluaciones sobre la dependencia; se aprecia una consolidación de los programas del DIF, al obtener una proporción considerable de calificaciones de buena y muy buena.
- Desde el punto de vista técnico, los usuarios mantienen la misma percepción sobre la dependencia respecto al año pasado en las variables de rapidez, amabilidad y calidad.
- El conocimiento del personal para atenderlos y resolverles sus dudas, obtuvo calificaciones positivas (buenas y muy buenas) en 92.0% de los casos y negativas (malas) en 8.0% de las menciones, siendo este aspecto uno de los más negativos en la dependencia, junto con el aspecto de entendimiento del personal sobre las necesidades de la familia (usuarios), con 8%.
- La calidad de las instalaciones del DIF obtiene 6% de calificaciones negativas; sin embargo, la gran mayoría de las calificaciones (94%) son positivas.