

Instituto de Información Territorial.

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**

52

• **Conclusiones**

1.1 Introducción

El presente estudio desarrollado por la Secretaría 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 directo de algún servicio o trámite de IITEJ del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Vía telefónica mediante base de datos.
Alcance del estudio	Usuarios de la dependencia del Edo. de Jalisco
Fecha de levantamiento	12 de mayo-4 de 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	50 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

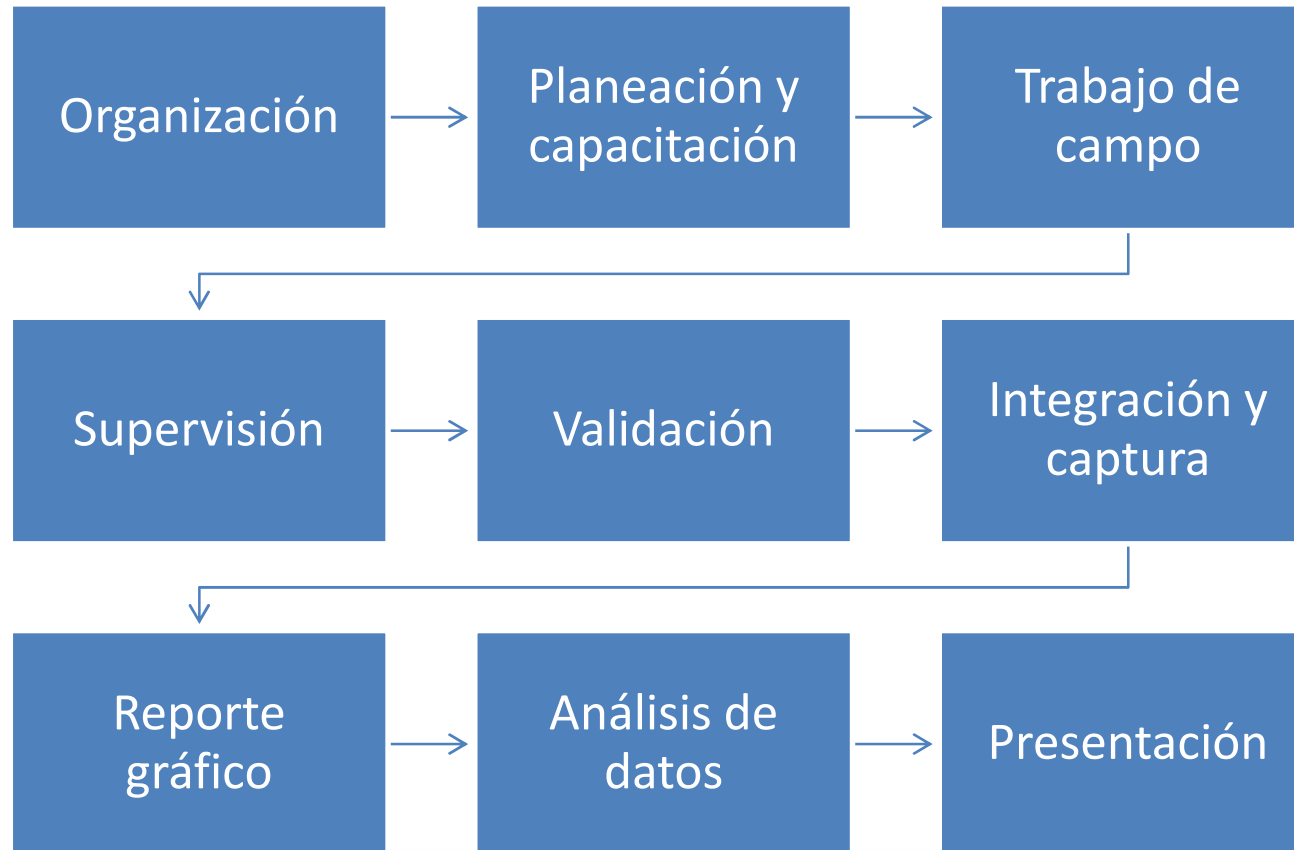
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



Al personal de campo, **COMUNICACIÓN 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.



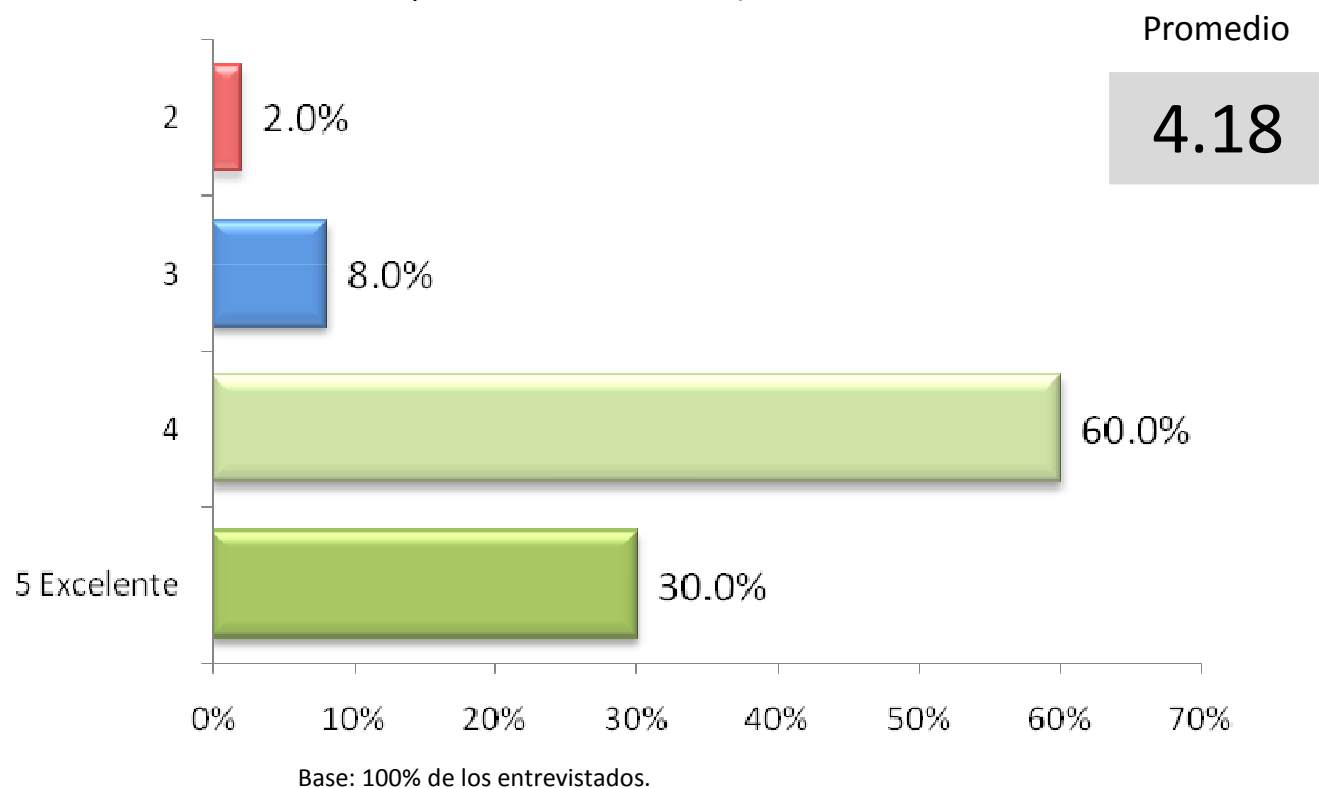
12

- Informe de resultados

Evaluación de servicios de la dependencia

Satisfacción y servicio al usuario directo de la dependencia

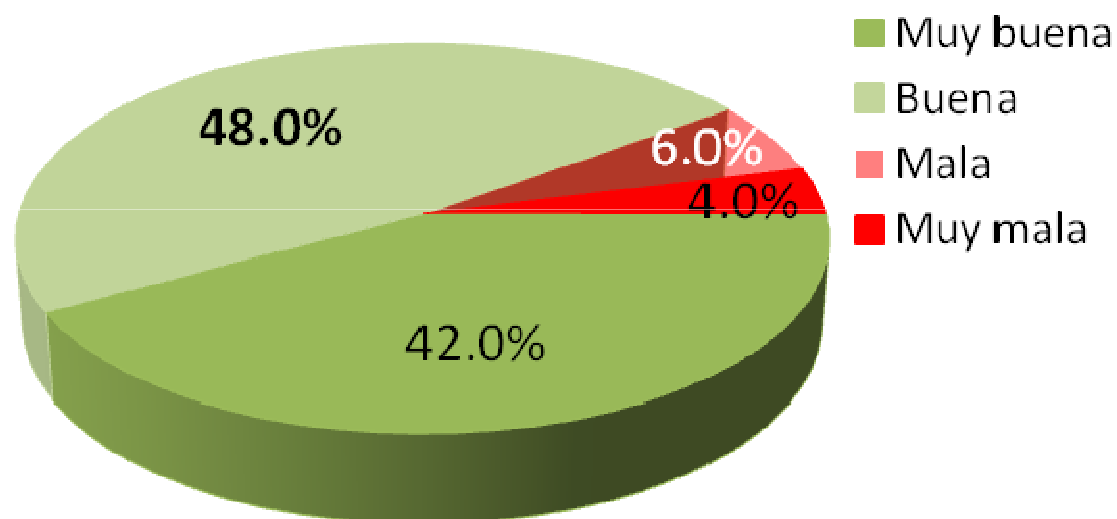
1. A nivel general, ¿Cómo evalúa el trabajo del Instituto de Información Territorial del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5 siendo 1 pésimo al 5 excelente)



Satisfacción y servicio al usuario directo de la dependencia

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da al Instituto de Información Territorial del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

a) Calidad de los servicios/programa:

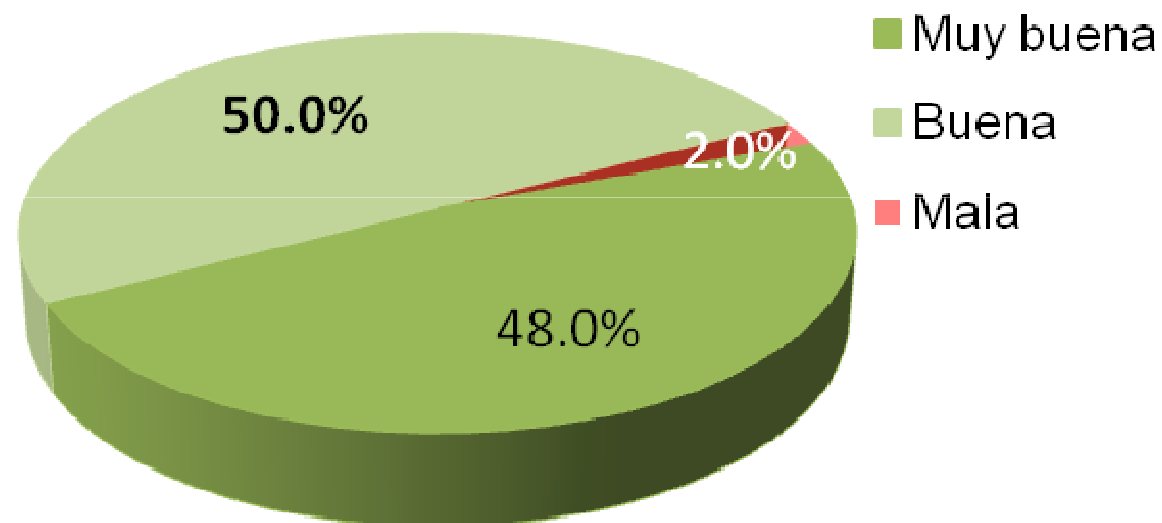


Base: 100% de los entrevistados.

Satisfacción y servicio al usuario directo de la dependencia

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da al Instituto de Información Territorial del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

b) Amabilidad y trato del personal Administrativo:

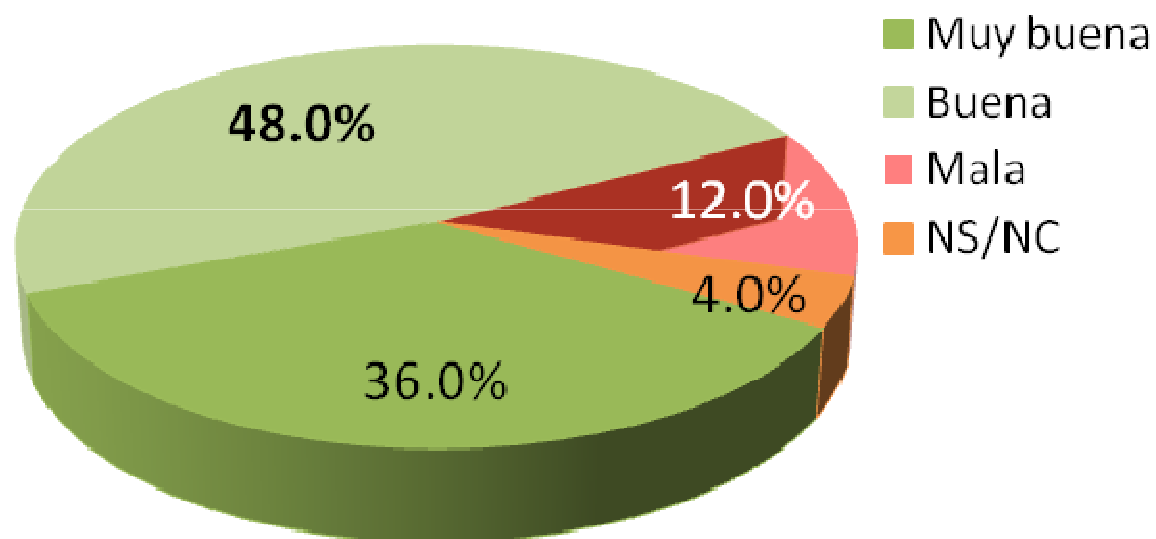


Base: 100% de los entrevistados.

Satisfacción y servicio al usuario directo de la dependencia

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da al Instituto de Información Territorial del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

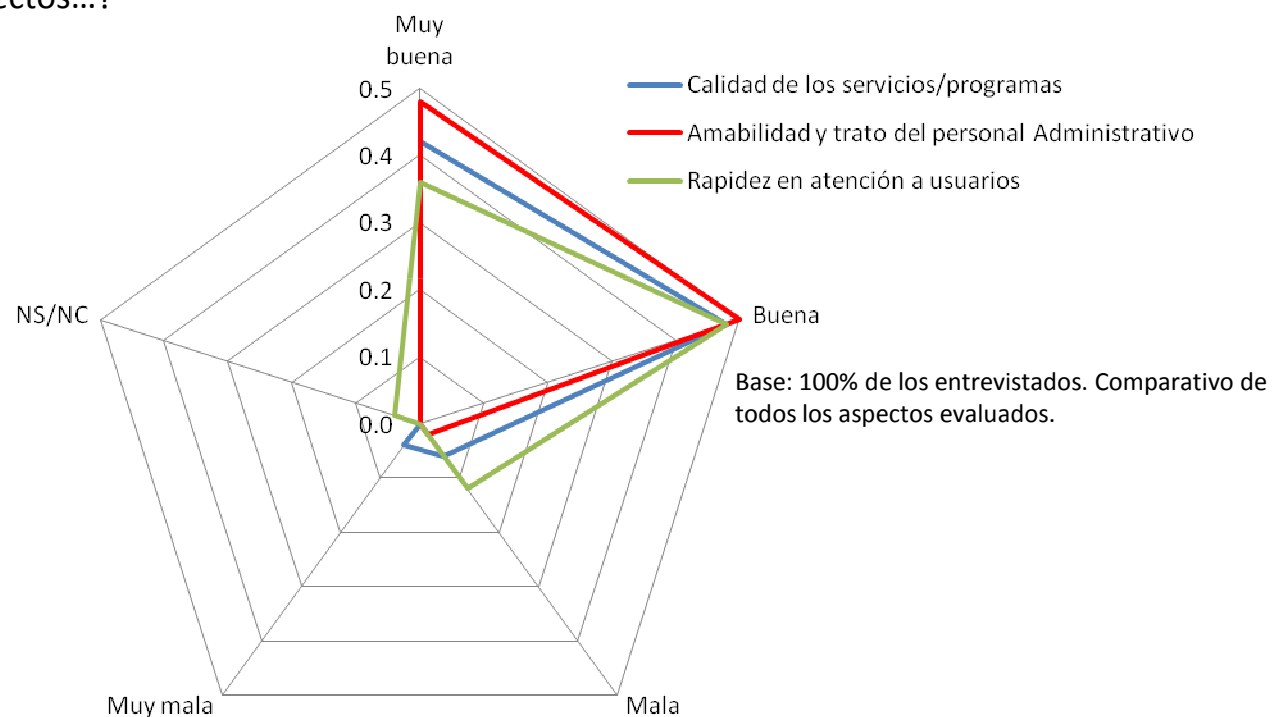
c) Rapidez en atención a usuarios:



Base: 100% de los entrevistados.

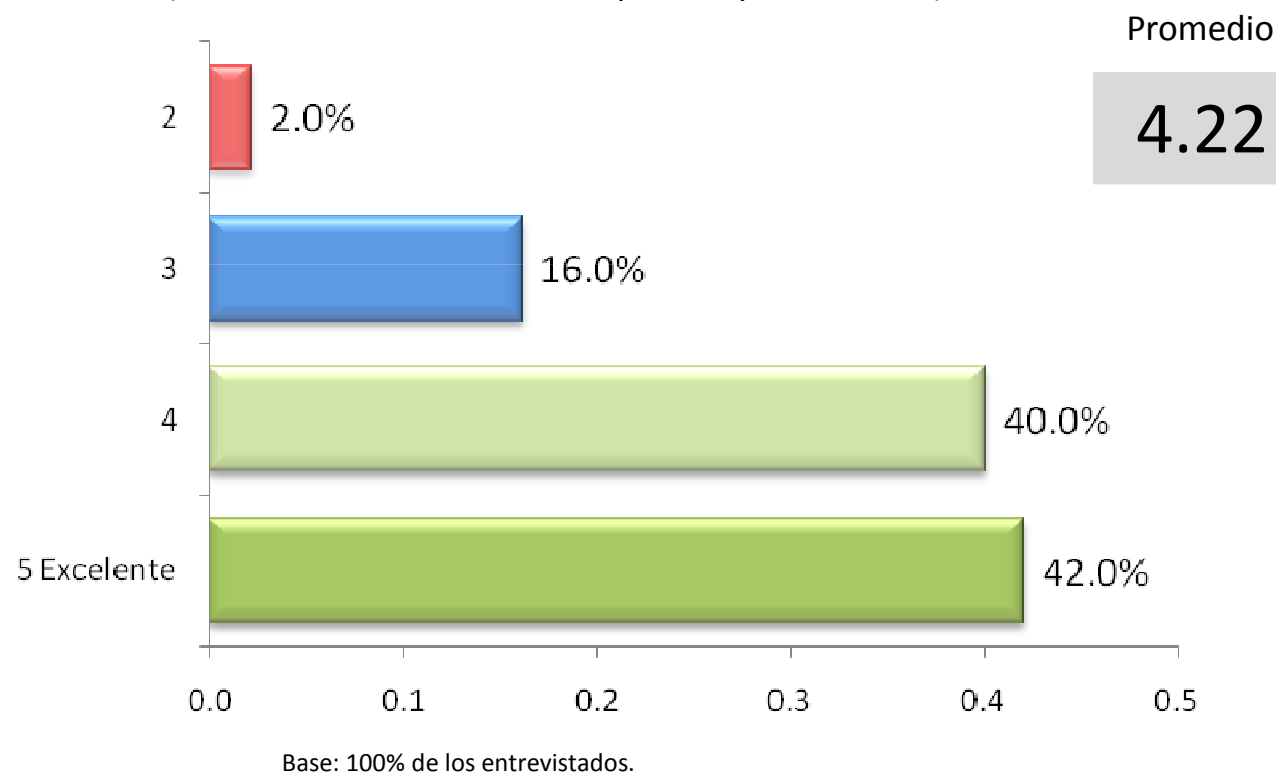
Satisfacción y servicio al usuario directo de la dependencia

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da al Instituto de Información Territorial del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?



Satisfacción y servicio al usuario directo de la dependencia

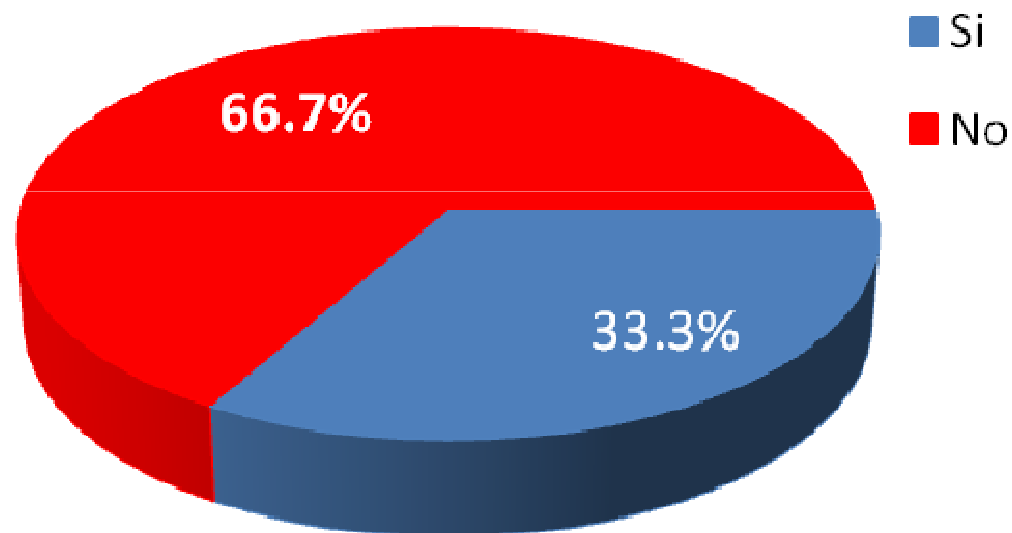
3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Instituto de Información Territorial del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente)



Usuarios directos

Usuarios directos de la dependencia

1. ¿Ha participado en algún proceso de planeación de su territorio, como el Plan de Desarrollo o el ordenamiento de su centro de población?

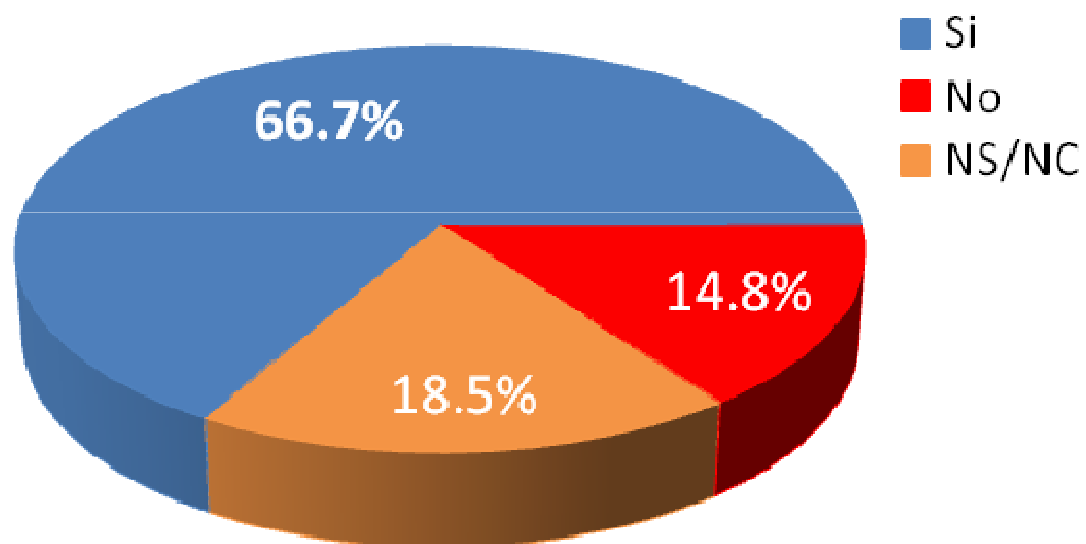


Base: 100% de los entrevistados.

Usuarios directos de la dependencia

2. ¿Considera que existen avances en la información territorial que el gobierno estatal ofrece sobre los siguientes temas...?

a) Educación

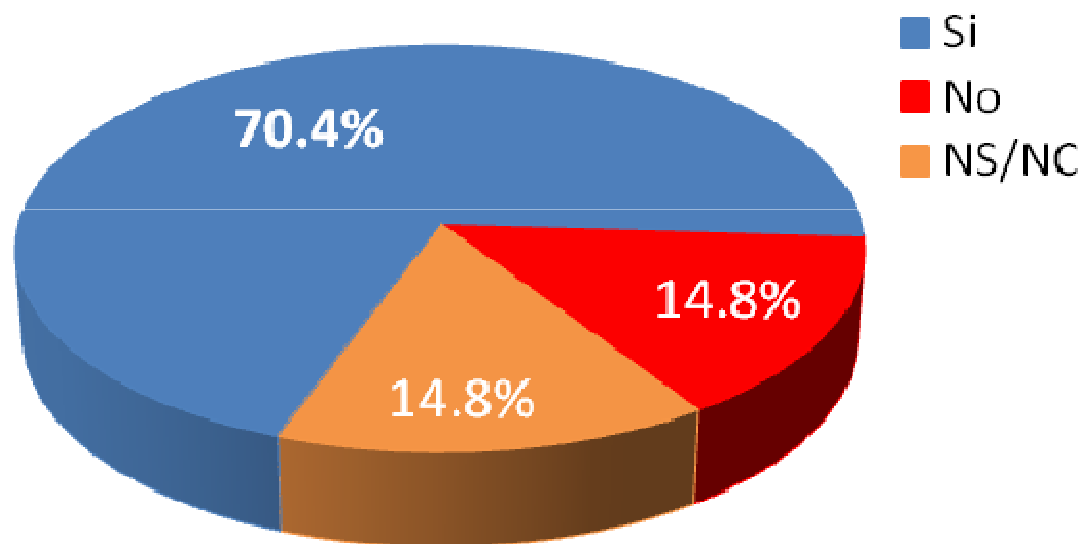


Base: 100% de los entrevistados.

Usuarios directos de la dependencia

2. ¿Considera que existen avances en la información territorial que el gobierno estatal ofrece sobre los siguientes temas...?

b) Servicios de Salud

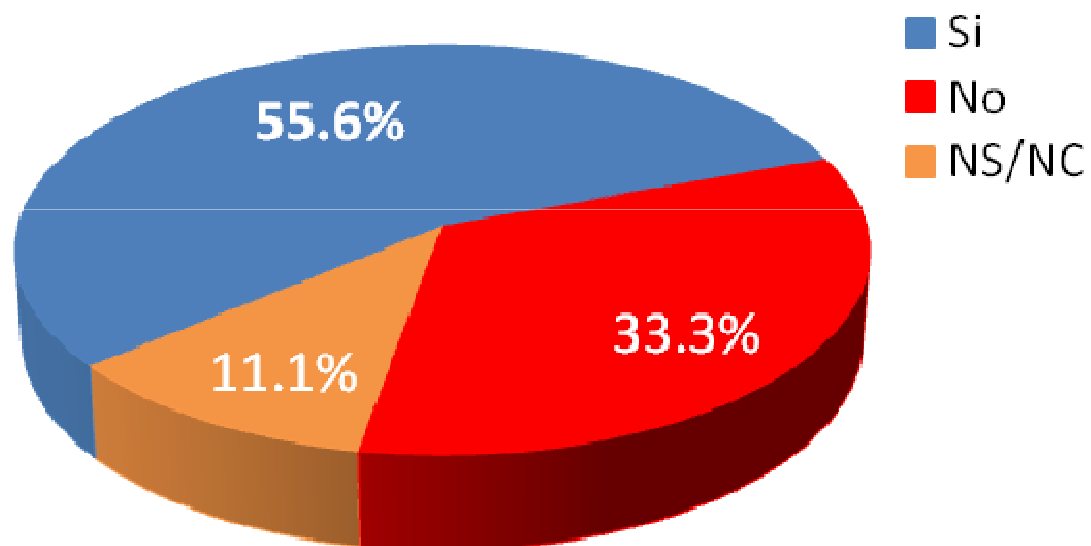


Base: 100% de los entrevistados.

Usuarios directos de la dependencia

2. ¿Considera que existen avances en la información territorial que el gobierno estatal ofrece sobre los siguientes temas...?

c) Medio ambiente

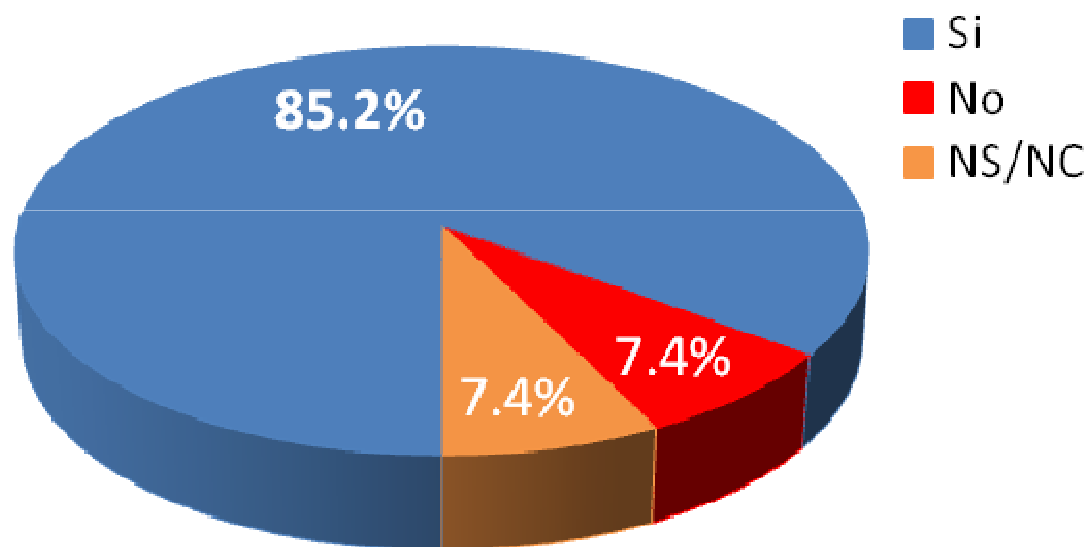


Base: 100% de los entrevistados.

Usuarios directos de la dependencia

2. ¿Considera que existen avances en la información territorial que el gobierno estatal ofrece sobre los siguientes temas...?

d) Infraestructura carretera

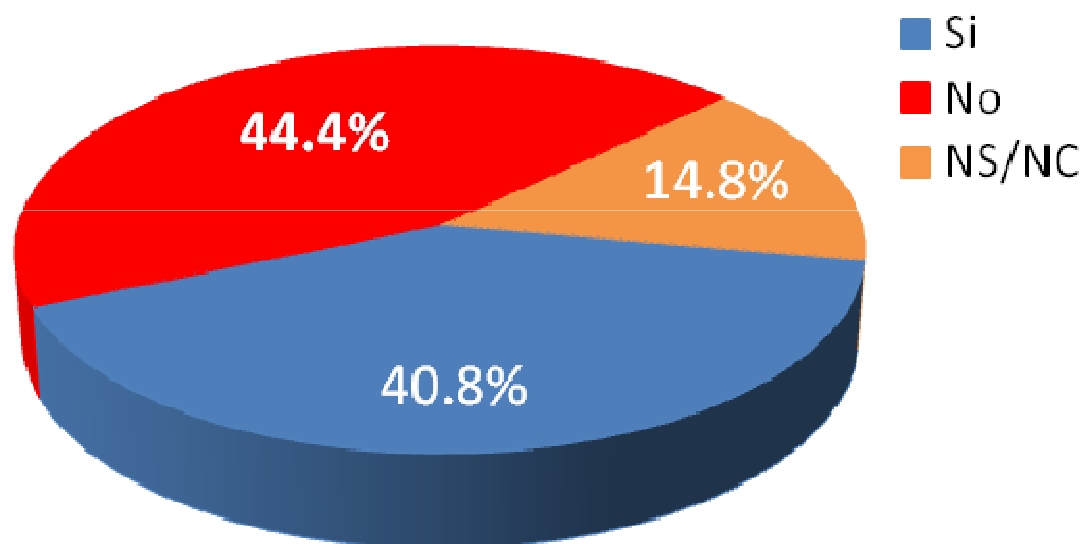


Base: 100% de los entrevistados.

Usuarios directos de la dependencia

2. ¿Considera que existen avances en la información territorial que el gobierno estatal ofrece sobre los siguientes temas...?

e) Movilidad y transporte

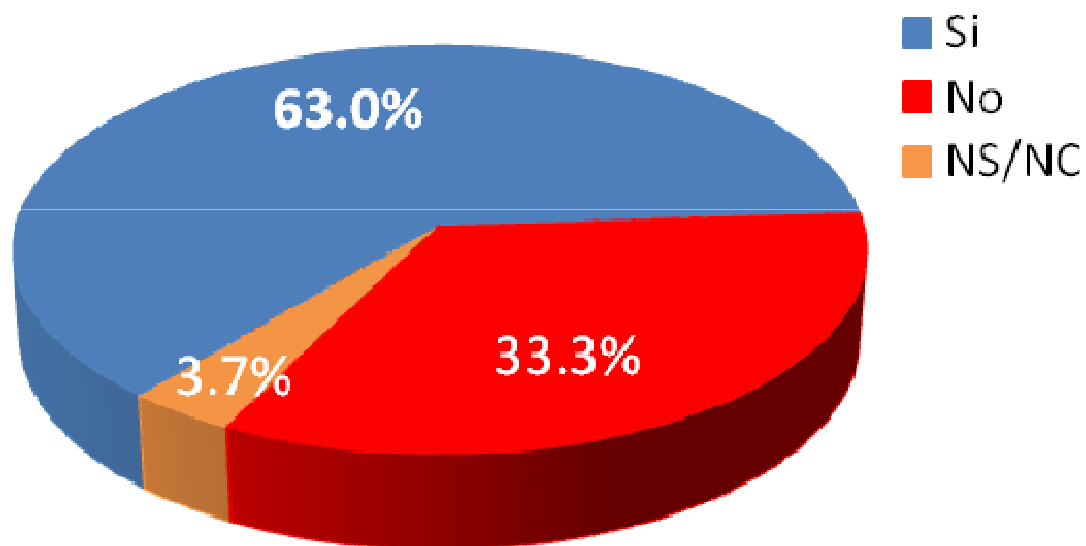


Base: 100% de los entrevistados.

Usuarios directos de la dependencia

2. ¿Considera que existen avances en la información territorial que el gobierno estatal ofrece sobre los siguientes temas...?

f) Ordenamiento territorial

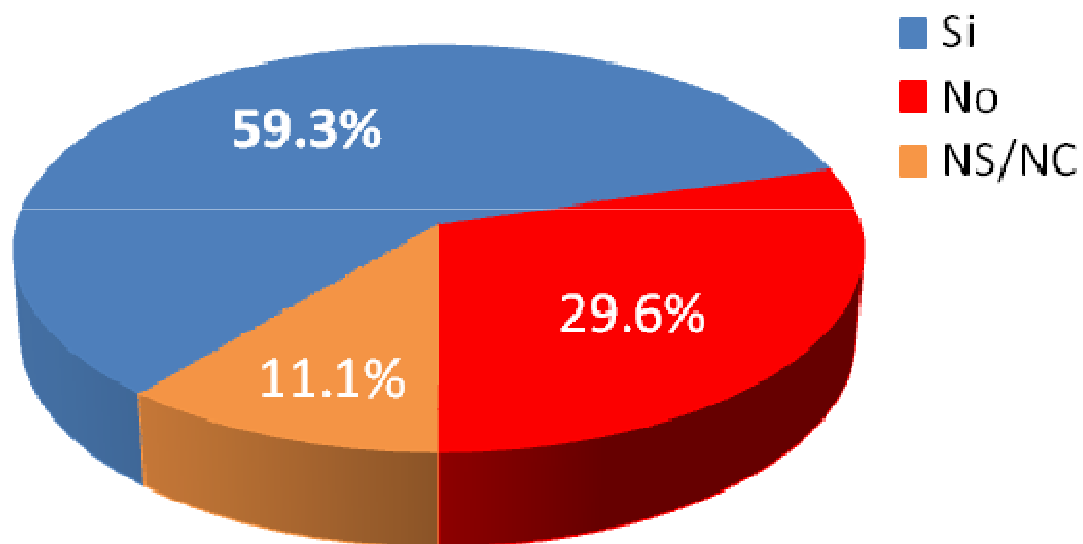


Base: 100% de los entrevistados.

Usuarios directos de la dependencia

2. ¿Considera que existen avances en la información territorial que el gobierno estatal ofrece sobre los siguientes temas...?

g) Riesgos

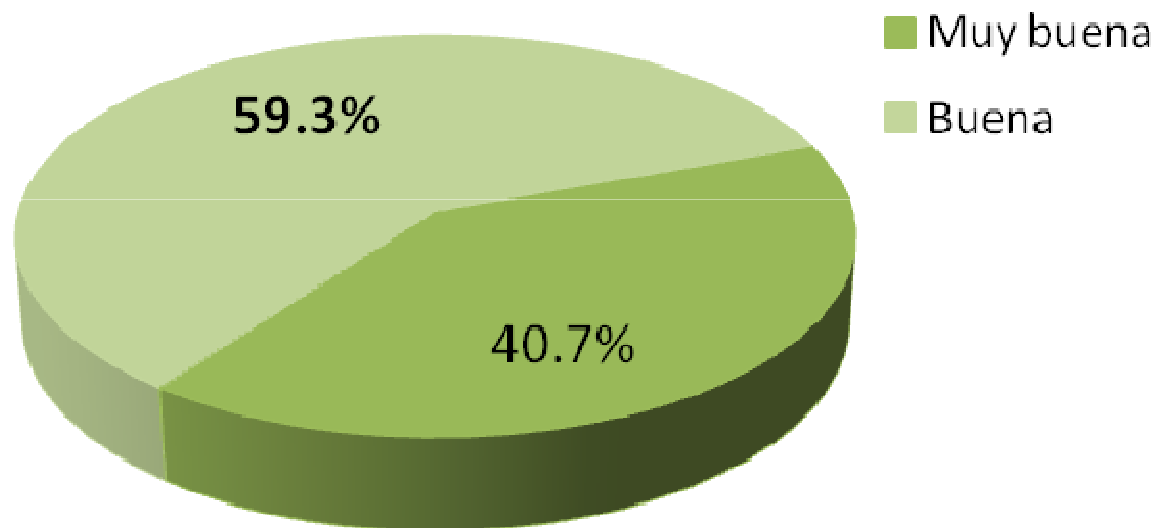


Base: 100% de los entrevistados.

Usuarios directos de la dependencia

3. ¿Qué tan útil considera la siguiente información territorial?

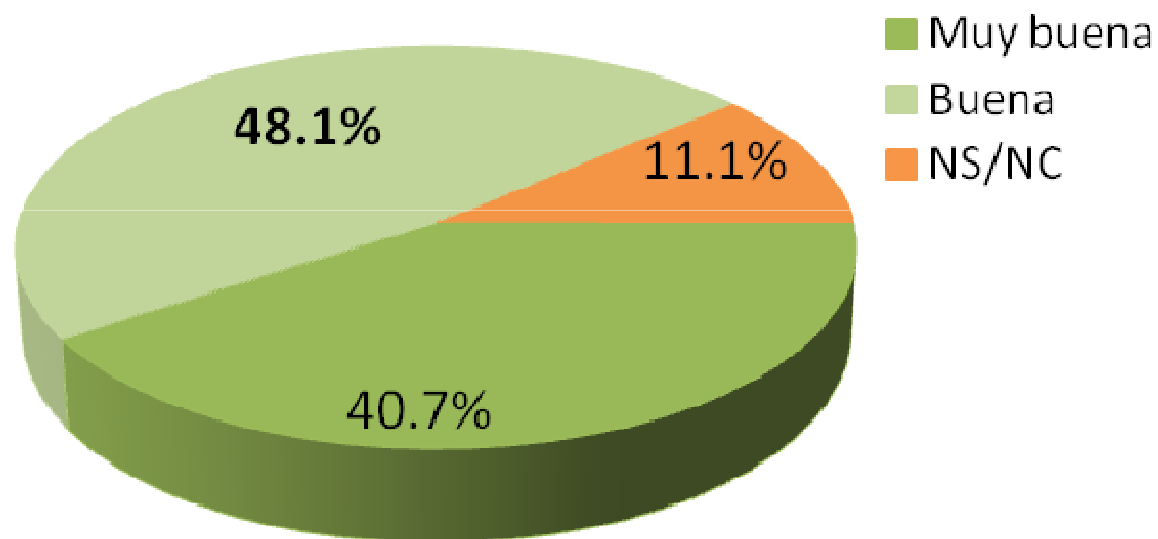
a) Análisis territorial



Base: 100% de los entrevistados.

Usuarios directos de la dependencia

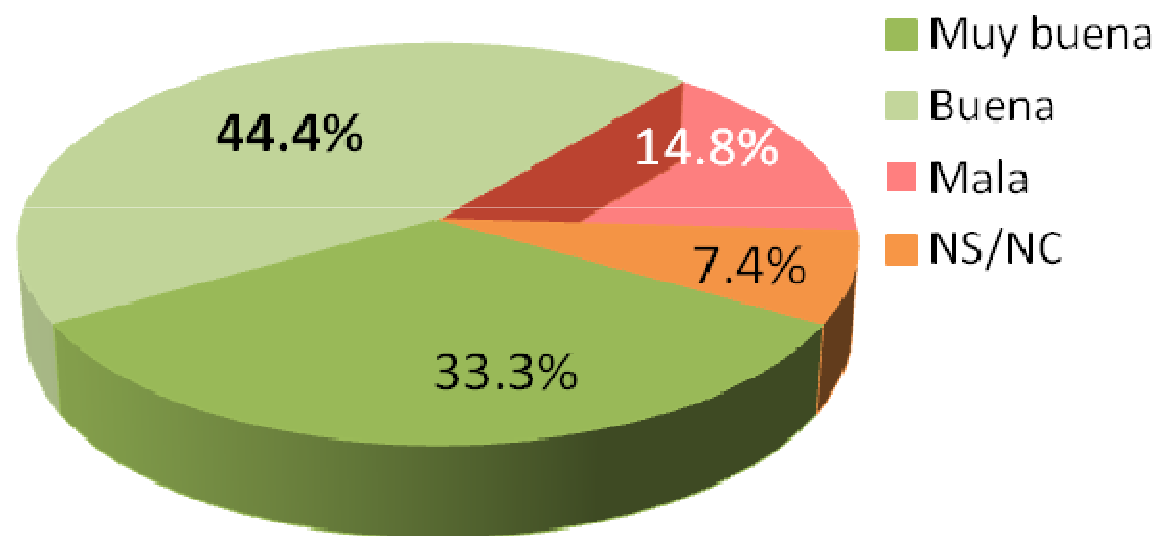
3. ¿Qué tan útil considera la siguiente información territorial?
b) Infraestructura Urbana (Agua potable, drenaje, electricidad, etc.)



Base: 100% de los entrevistados.

Usuarios directos de la dependencia

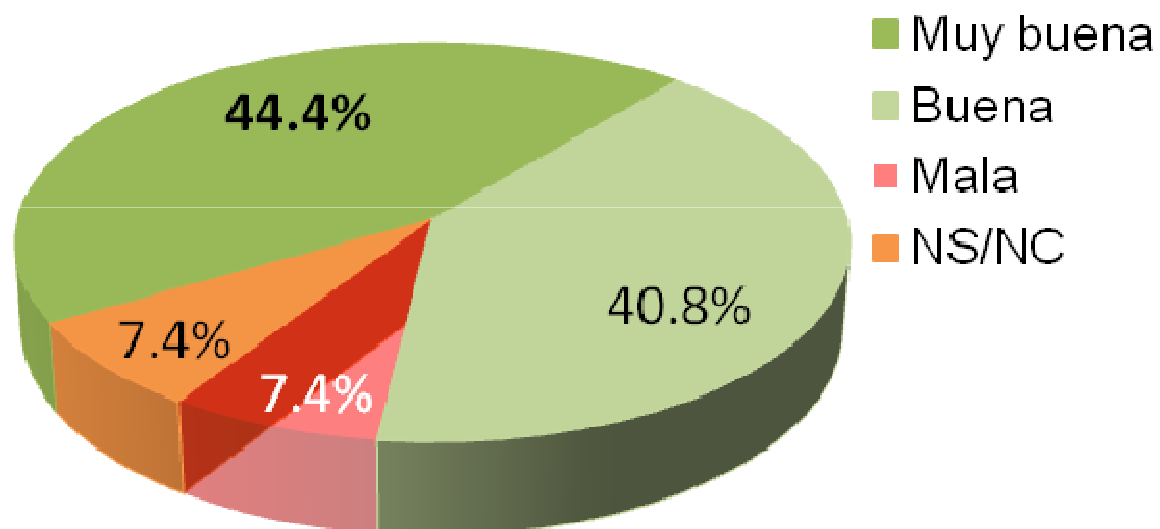
3. ¿Qué tan útil considera la siguiente información territorial?
c) Inventario de caminos y carreteras



Base: 100% de los entrevistados.

Usuarios directos de la dependencia

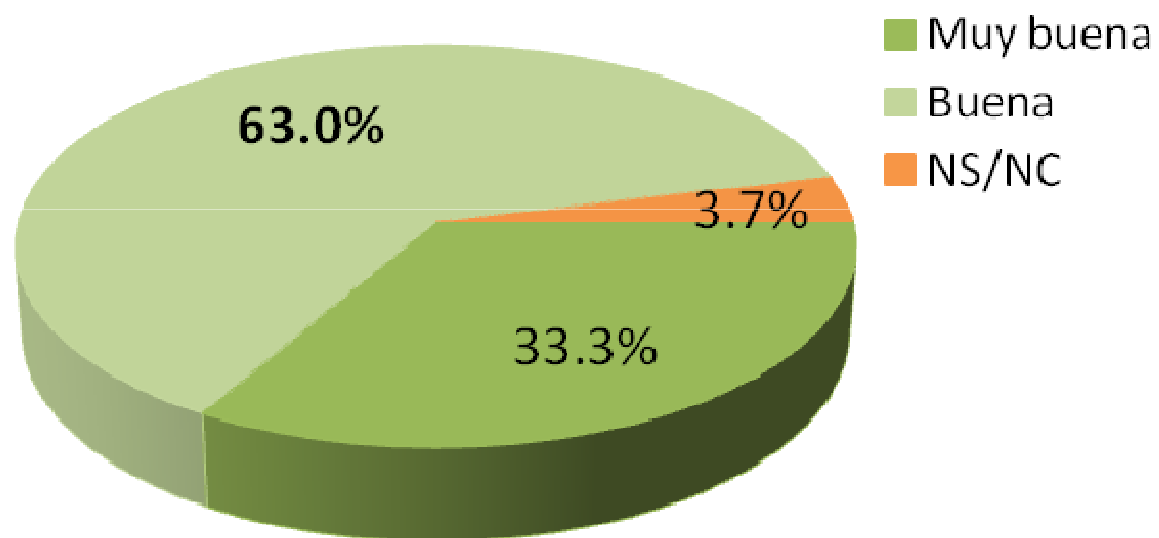
3. ¿Qué tan útil considera la siguiente información territorial?
d) Mapas



Base: 100% de los entrevistados.

Usuarios directos de la dependencia

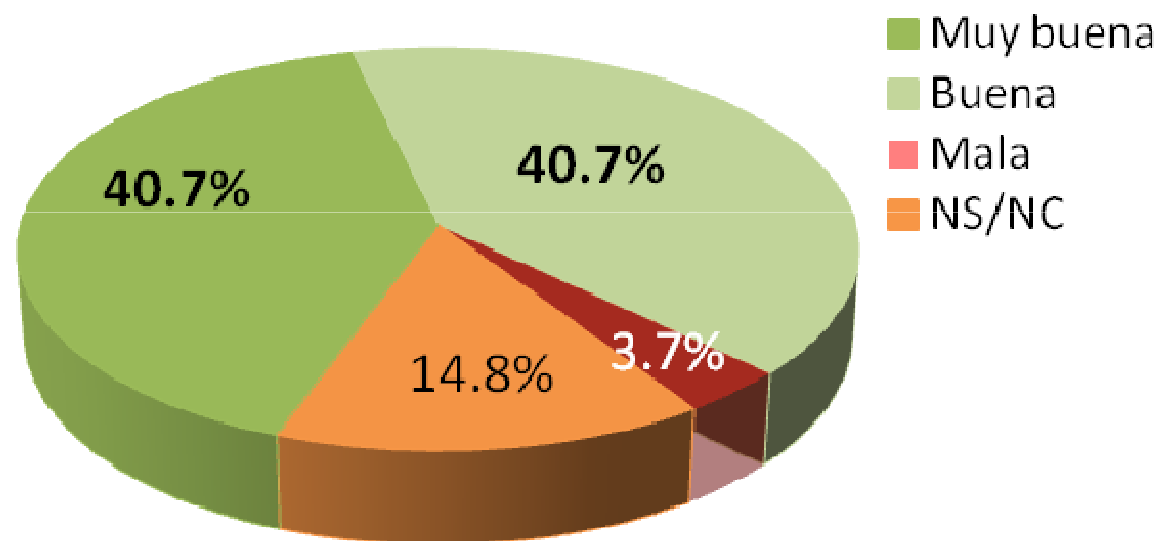
3. ¿Qué tan útil considera la siguiente información territorial?
e) Imágenes satelitales



Base: 100% de los entrevistados.

Usuarios directos de la dependencia

3. ¿Qué tan útil considera la siguiente información territorial?
f) Fotografía aérea



Base: 100% de los entrevistados.

Usuarios directos de la dependencia

4. ¿Qué temas relativos al territorio cree que el Instituto de Información Territorial debería reforzar ?

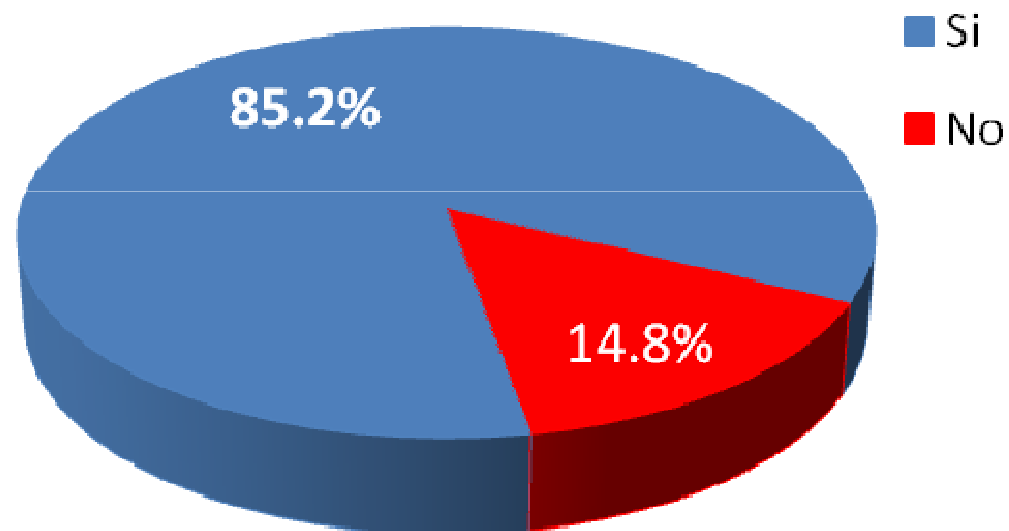
1er. mención	%
Proporcione información Estatal	7.4%
Actualización en pozos de agua	7.4%
Generar un esquema para las dependencias	7.4%
Desarrollo de infraestructura urbana	7.4%
Ecológicos y asentamientos irregulares	7.4%
Enpalmes de mapas de los diferentes temas	7.4%
Infraestructura, carreteras, calles y avenidas	7.4%
Comuniquen a toda la población en general	7.4%
Se amplie más los temas en cuanto a cartografía	7.4%
Desconoce	7.4%
Cartografía	3.8%
Desarrollo de geomática	3.7%
Indicadores de salud	3.7%
Información más actualizada sobre todos sus temas	3.7%
Planes de desarrollo municipal	3.7%
Relativo a lo social, demografía y educación	3.7%
Turístico	3.7%
Total	100.0%

2da. mención	%
Cartas topográficas	33.4%
Electrónico	33.3%
Georeferenciación de lugares turísticos	33.3%
Total	100.0%

Base: 100% de los entrevistados.

Usuarios directos de la dependencia

5. ¿Cree conveniente abrir la participación ciudadana a la toma de decisiones sobre el territorio?



Base: 100% de los entrevistados.

Usuarios directos de la dependencia

6. ¿Qué temas sugiere para promover políticas públicas del territorio?

1er. mención	%
Participación ciudadana	14.8%
Parece que el campo esta en la calle	7.4%
Difusiones objetivas y claras	7.4%
Ordenamiento territorial y sustentabilidad	7.4%
Quitar ejidos y comunidades indigenas de México	7.4%
Plan de desarrollo integral del Estado	7.4%
Uso de suelo	7.4%
Asentamientos humanos	3.8%
Cobertura de telecomunicaciones	3.7%
Desarrollo urbano	3.7%
Geomática en planos	3.7%
Manejo del medio ambiente	3.7%
Tenencia de la tierra	3.7%
No tiene idea	14.8%
Ninguna	3.7%
Total	100.0%

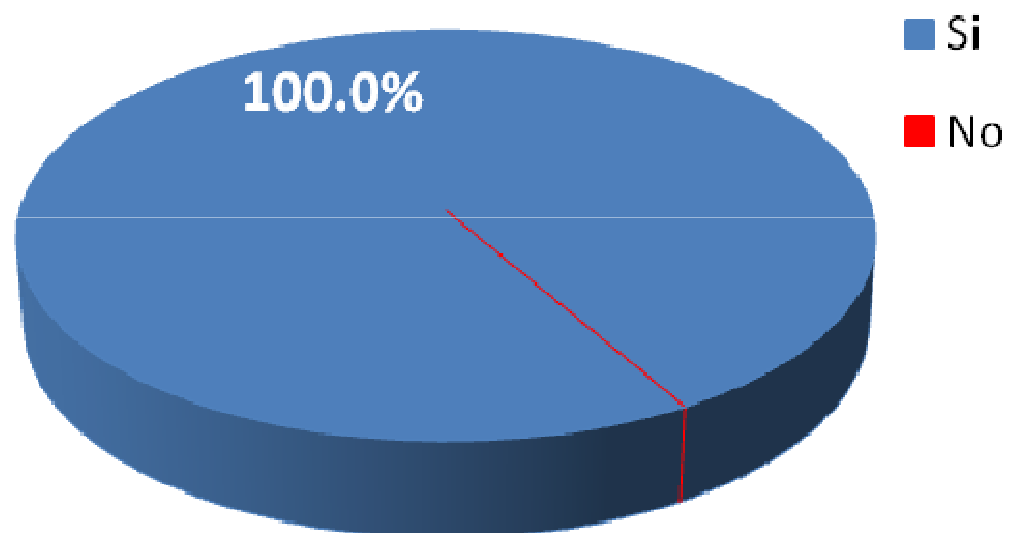
2da. mención	%
Reservas territoriales ecológicas	66.7%
Turismo	33.3%
Total	100.0%

3er. mención	%
Ampliación de empresas	100.0%
Total	100.0%

Base: 100% de los entrevistados.

Usuarios directos de la dependencia

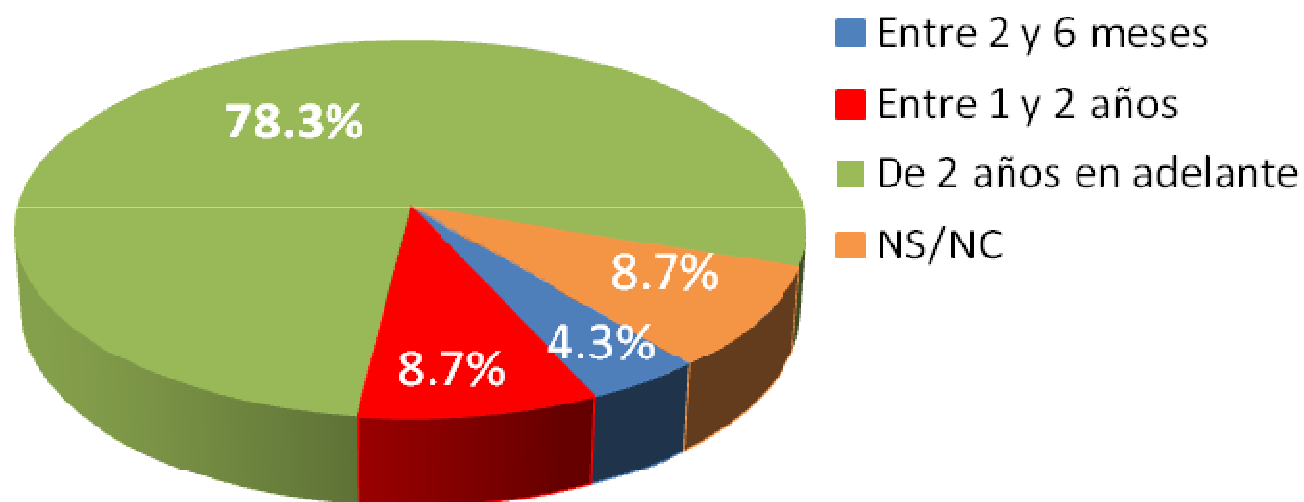
7. ¿Le es útil tener acceso a la información sobre los diversos temas del territorio en un solo lugar?



Base: 100% de los entrevistados.

Usuarios directos de la dependencia

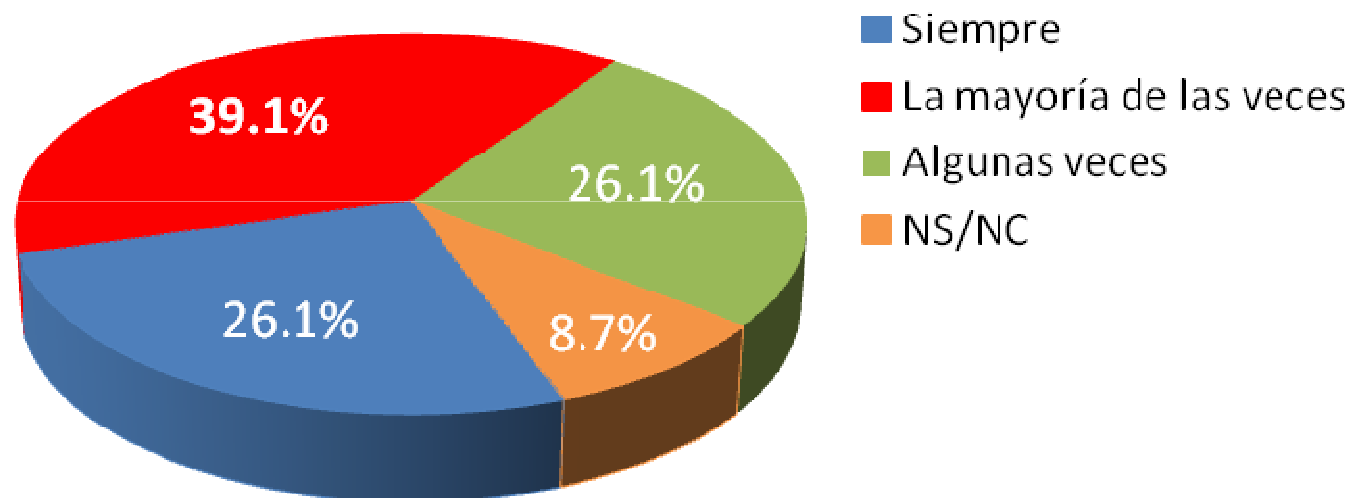
1. ¿Hace cuánto tiempo es usuario de la información o los servicios que proporciona el IITEJ?



Base: 100% de los entrevistados.

Usuarios directos de la dependencia

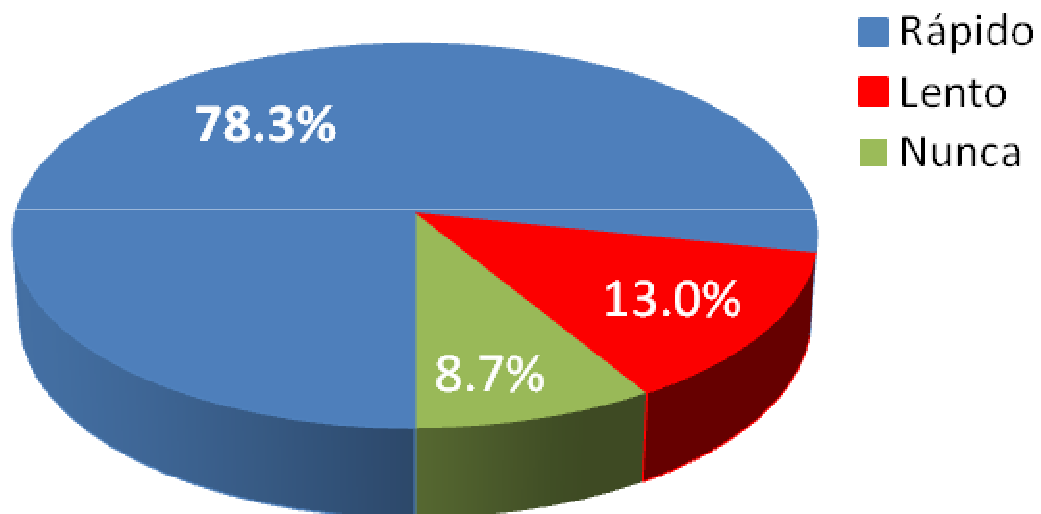
2. ¿Ha encontrado la información territorial que requiere?



Base: 100% de los entrevistados.

Usuarios directos de la dependencia

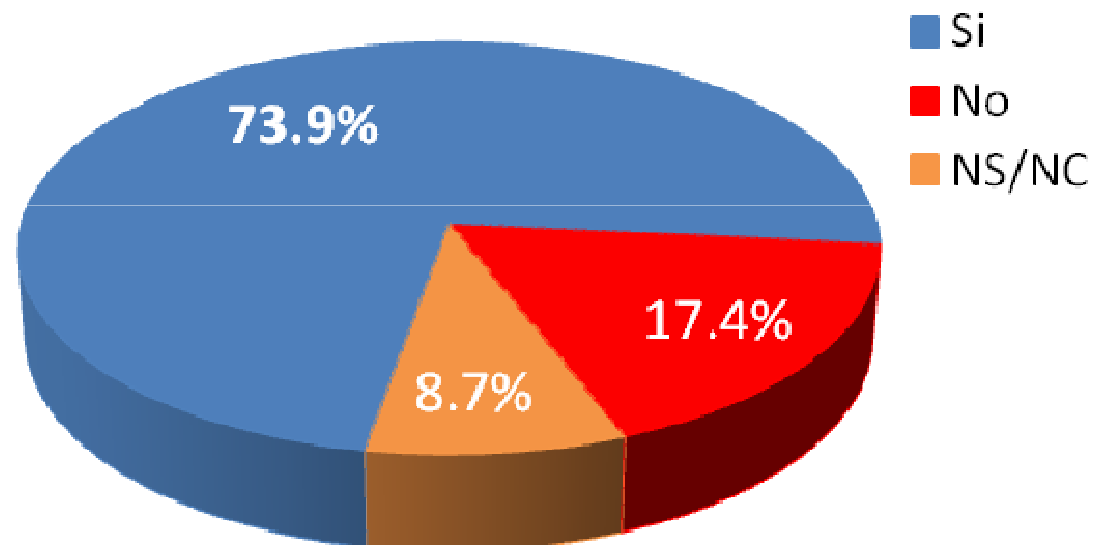
3. ¿El tiempo de respuesta por parte del Instituto ha sido?



Base: 100% de los entrevistados.

Usuarios directos de la dependencia

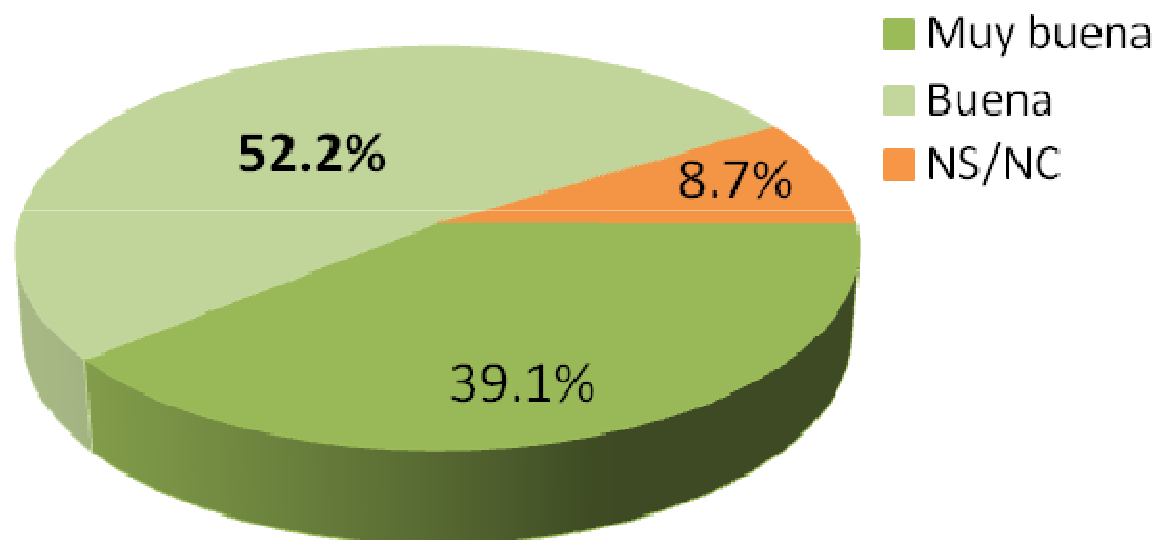
4. ¿Cree que el Instituto ofrece mecanismos de acceso a la información acordes con las necesidades actuales, tanto en sus instalaciones como a través de esquemas de acceso remoto?



Base: 100% de los entrevistados.

Usuarios directos de la dependencia

5. ¿Cómo considera la atención que se le ha brindado por parte del personal del Instituto y el seguimiento que se le ha dado a sus solicitudes?



Base: 100% de los entrevistados.

Usuarios directos de la dependencia

5.1 De favor explique el porqué a su respuesta

Muy buena	%
Fue rápida y adecuada	33.4%
Son muy atentos en cuanto a las necesidades de uno	33.3%
Me han orientado correctamente y brindado información	33.3%
Total	100.0%

Base: Entrevistados que consideran la atención que se le ha brindado por parte del personal del Instituto y el seguimiento que se le ha dado a sus solicitudes como Muy buena (39.1%)

Buena	%
Cuando lo he necesitado he tenido respuesta eficaz	33.4%
La atención por parte del personal	33.3%
Fue rápida y adecuada	25.0%
Responden y no piden tantos oficios	8.3%
Total	100.0%

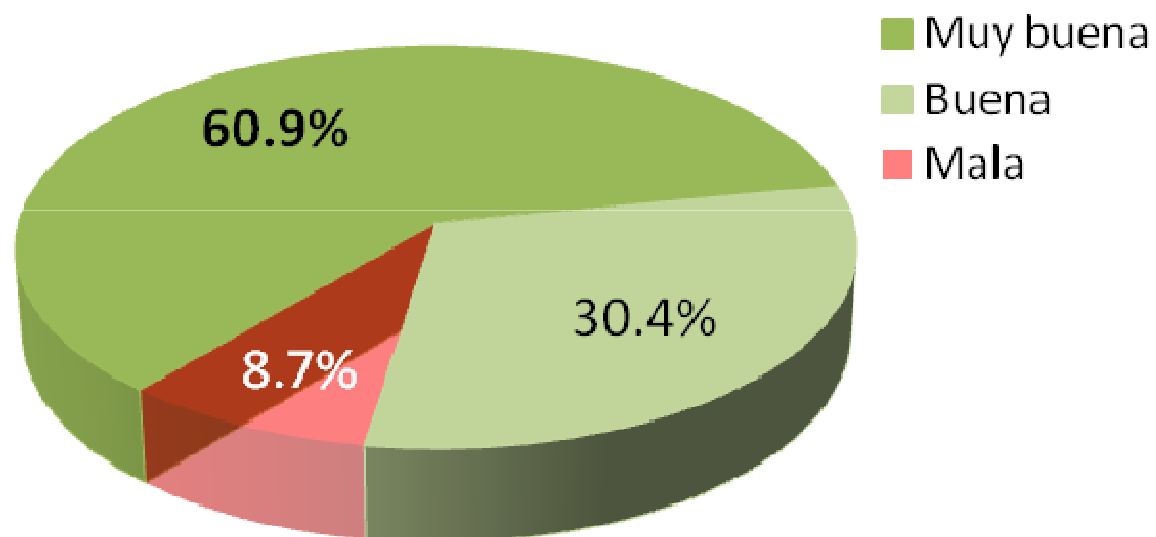
Base: Entrevistados que consideran la atención que se le ha brindado por parte del personal del Instituto y el seguimiento que se le ha dado a sus solicitudes como Buena (52.2%)

NS/NC	%
El no hace las solicitudes	100.0%
Total	100.0%

Base: Entrevistados que consideran la atención que se le ha brindado por parte del personal del Instituto y el seguimiento que se le ha dado a sus solicitudes como NS/NC (8.7%)

Usuarios directos de la dependencia

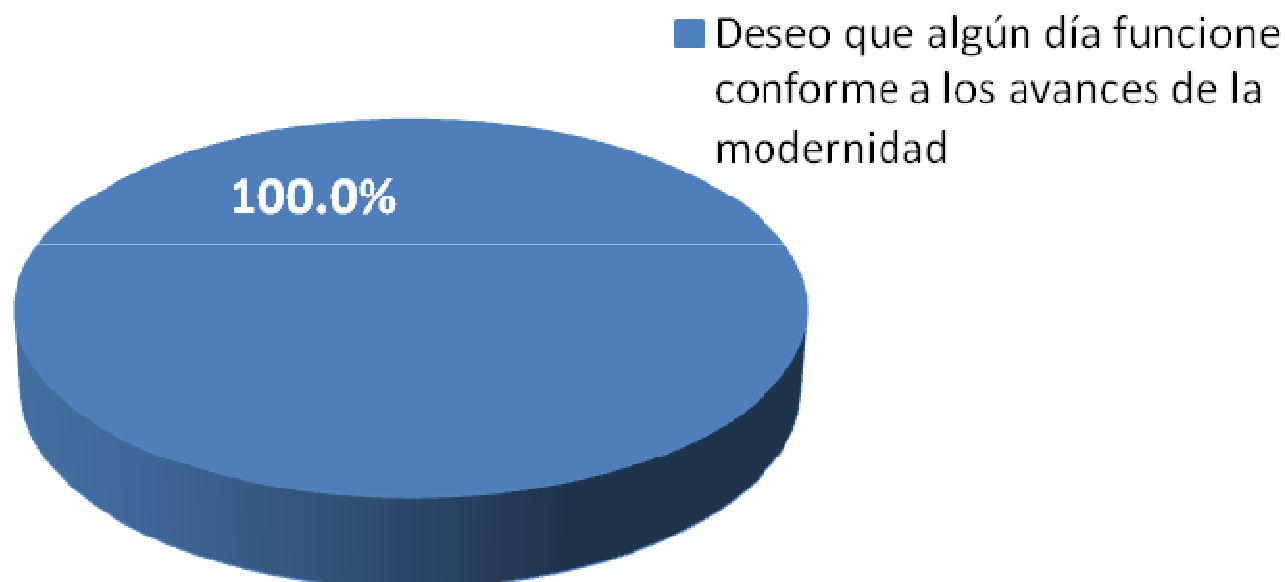
6. De acuerdo a sus expectativas, ¿han sido satisfactorios los productos o servicios que el Instituto le ha otorgado?



Base: 100% de los entrevistados.

Usuarios directos de la dependencia

6.1 Si no lo ha sido, de favor explique el porqué a su respuesta



Base: 100% de los entrevistados.

Usuarios directos de la dependencia

7. Además de la información territorial que el Instituto ofrece, enliste los temas que debiera abordar y los servicios que debería acercar.

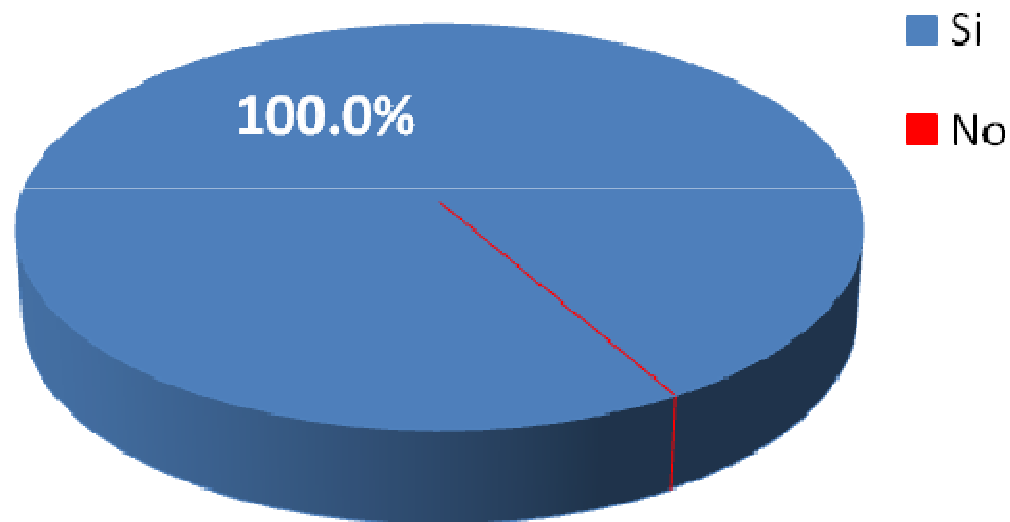
1er. mención	%	2da. mención	%
No tiene respuesta	26.1%	Le hace falta más estadística	50.0%
Información más completa	21.7%	Tuvieran más información satelital	50.0%
Necesitan tener más difusión hacia los ciudadanos	17.4%	Total	100.0%
Estuviera abierta toda la información	13.0%		
Debería de desarrollar un área dirigida a niños	8.7%		
Se le hace completo el esquema que ya maneja	8.7%	3er. mención	%
Deberían tener más información satelital como Google	4.4%	Se remonte a 10 años atrás	100.0%
Total	100.0%	Total	100.0%

Base: 100% de los entrevistados.

Datos generales y sociodemográficos

Datos generales y sociodemográficos

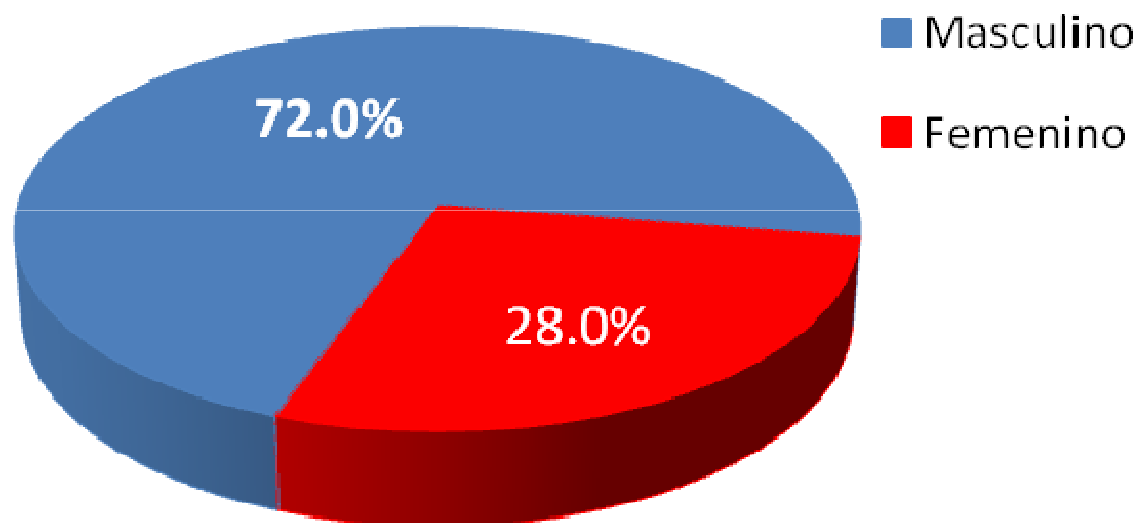
1. ¿Es usuario de algún servicio o tramite que presta el Instituto de Información Territorial del Estado de Jalisco?



Base: 100% de los entrevistados.

Datos generales y sociodemográficos

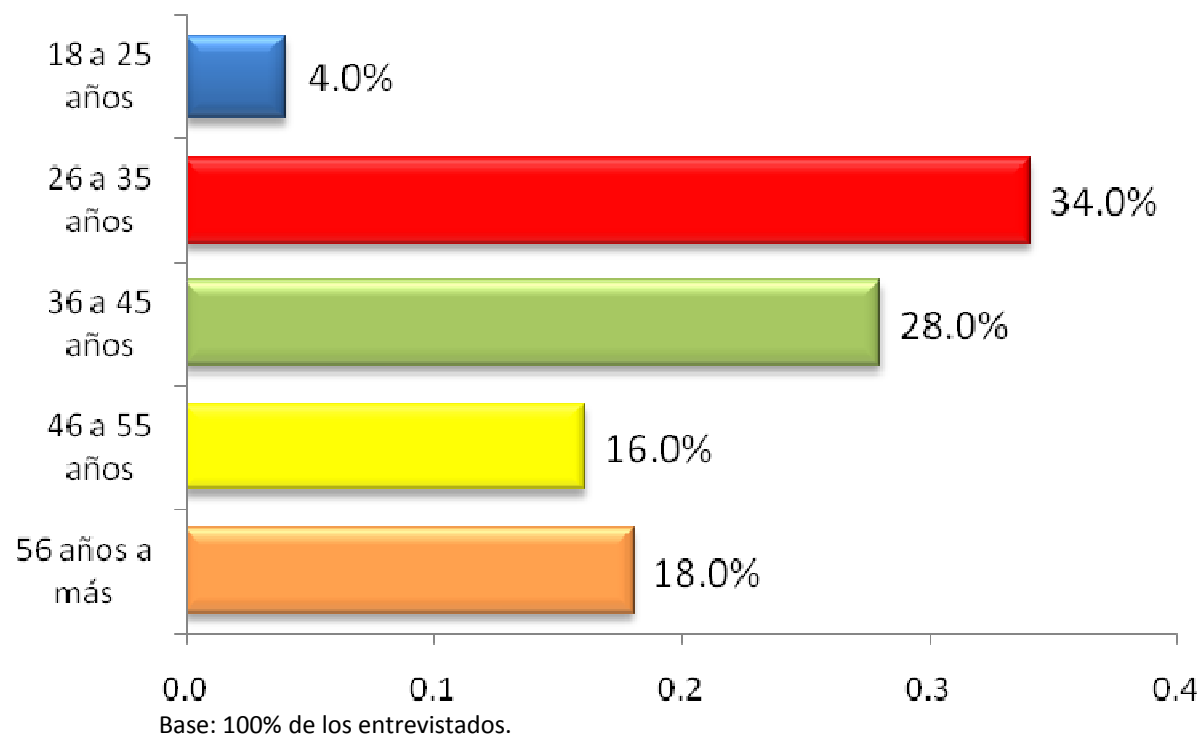
Genero



Base: 100% de los entrevistados.

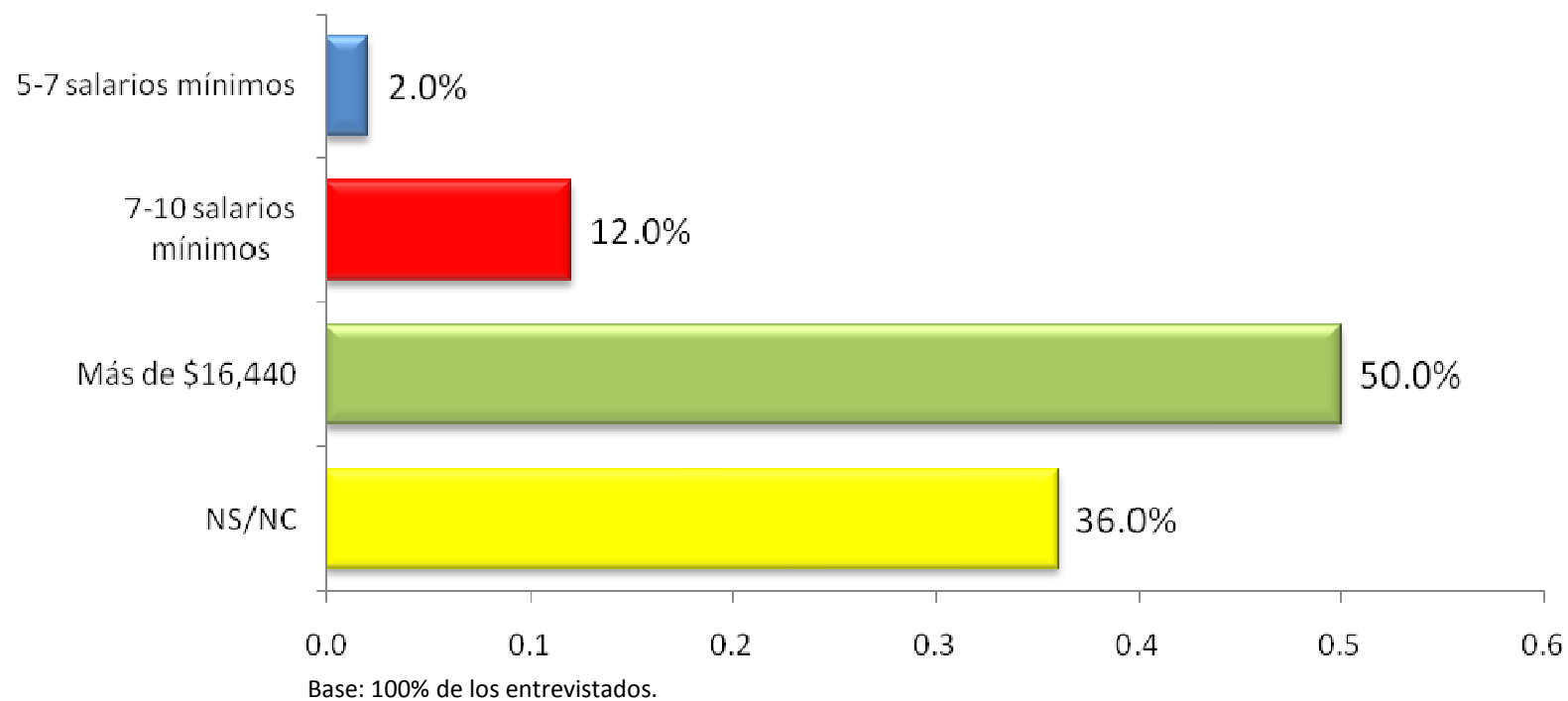
Datos generales y sociodemográficos

Edades



Datos generales y sociodemográficos

Ingresos



52

•Conclusiones

Conclusiones, Instituto de Información Territorial

Satisfacción y servicio a usuarios

- El promedio de evaluación general sobre el trabajo de la dependencia es de 4.18 puntos, en la escala del 1 al 5 siendo 5 excelente, en el mismo tenor la dependencia recibió 90% de calificaciones positivas, 60% buenas (4) y 30% excelentes (5).
- Con respecto al servicio que brinda la dependencia se evaluaron tres variables principales, siendo la amabilidad en el servicio (98%) el aspecto con mayor número de calificaciones positivas (buenas y excelentes), la rapidez fue calificada con 84% siendo este el aspecto con mayor número de calificaciones negativas en la evaluación.
- El promedio general de calificaciones buenas y excelentes en la dependencia es de 90.6% lo que refleja una buena calidad en la atención a los usuarios.

Evaluación de la dependencia	
	2010
Amabilidad	98.0%
Rapidez	84.0%
Calidad	90.0%
Promedio General	90.6%

Base: suma de calificaciones buenas y muy buenas de la dependencia.

Conclusiones, Instituto de Información Territorial

Evaluación de la dependencia

- ➔ La satisfacción de los usuarios de la dependencia es de 4.22 puntos en la escala del 1 al 5 donde 5 es excelente.
- ➔ 66.7% de los usuarios de la dependencia consideran que existen avances que el gobierno ofrece en materia de información sobre educación.
- ➔ Para 85.2% de los entrevistados es conveniente abrir a la participación ciudadana sobre el territorio.
- ➔ La totalidad de la muestra cree que es útil tener acceso a la información territorial en un solo lugar.
- ➔ 65.2% de los entrevistados afirmó que siempre o la mayoría de las veces ha encontrado la información territorial que requiere.
- ➔ 8.7% de los usuarios que solicitaron información territorial nunca recibieron respuesta.