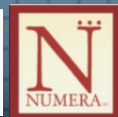


Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco.

Satisfacción de usuarios de las
secretarías del Poder Ejecutivo 2010.

Gobierno del Estado
de Jalisco.



Índice

3

• Introducción

5

• Objetivos

16

• Metodología

12

• Informe de Resultados

48

• 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

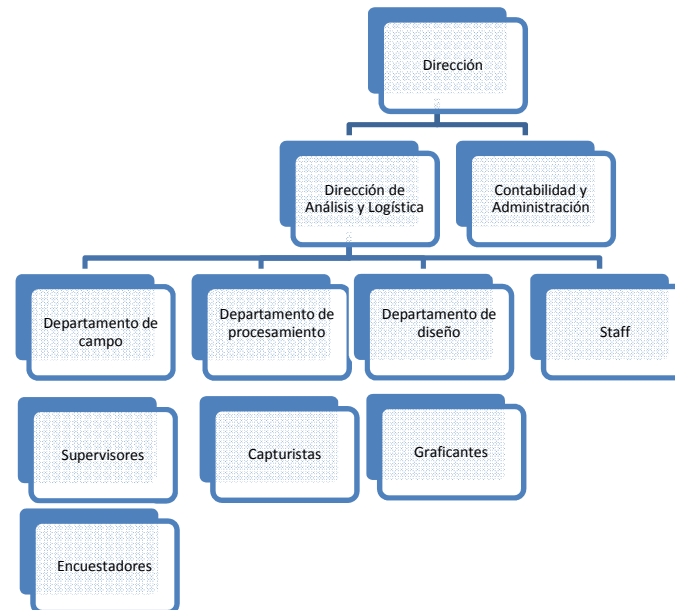
Población	Hombres y mujeres
Requisitos	Tener por lo menos un año viviendo en su localidad o ciudad
	Ser mayor de edad
	Ser usuario de algún servicio o trámite de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Agencias del Ministerio Publico del fuero común de la ZMG.
Alcance del estudio	Usuarios de la dependencia del Edo. de Jalisco
Fecha de levantamiento	19 de mayo-3 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	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

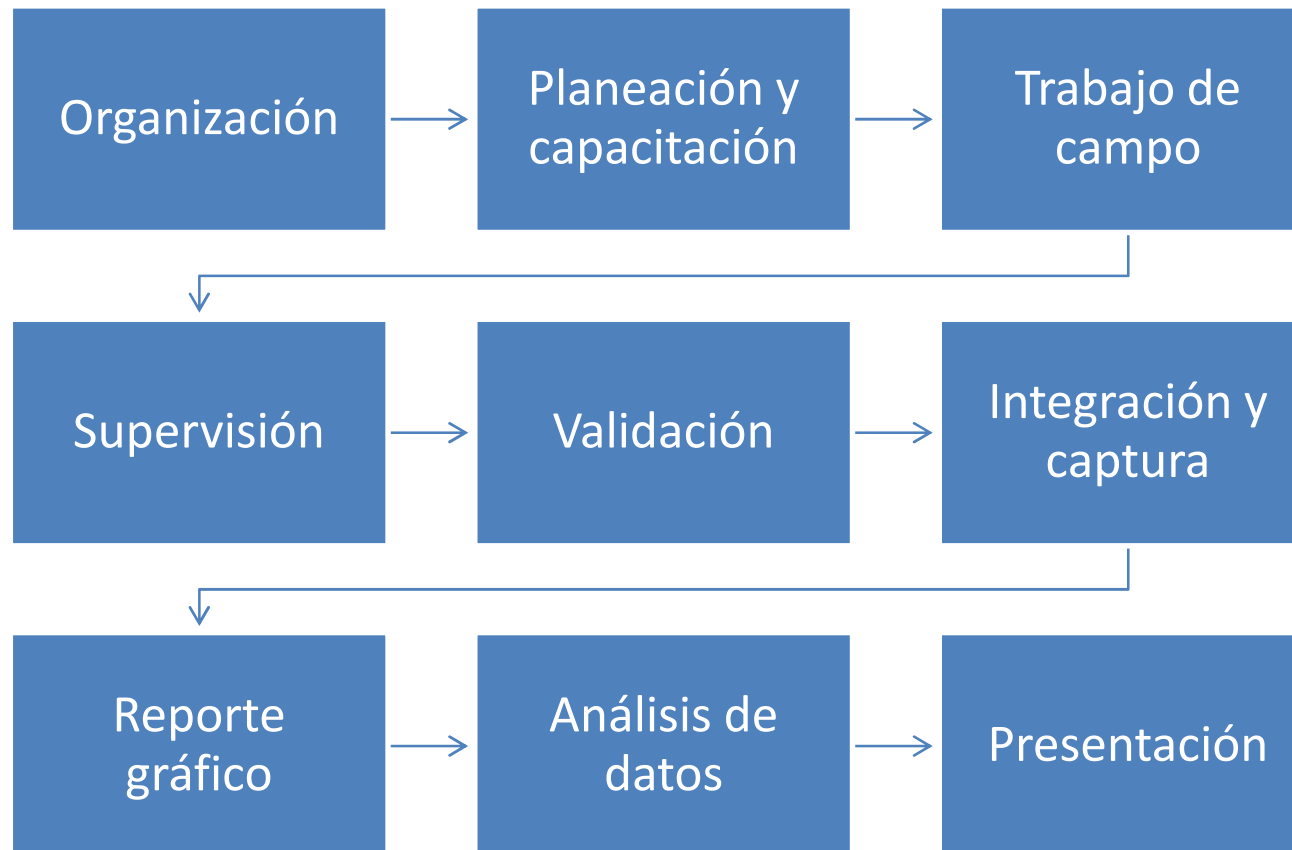
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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.



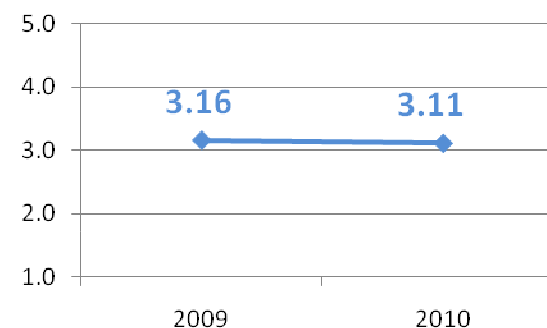
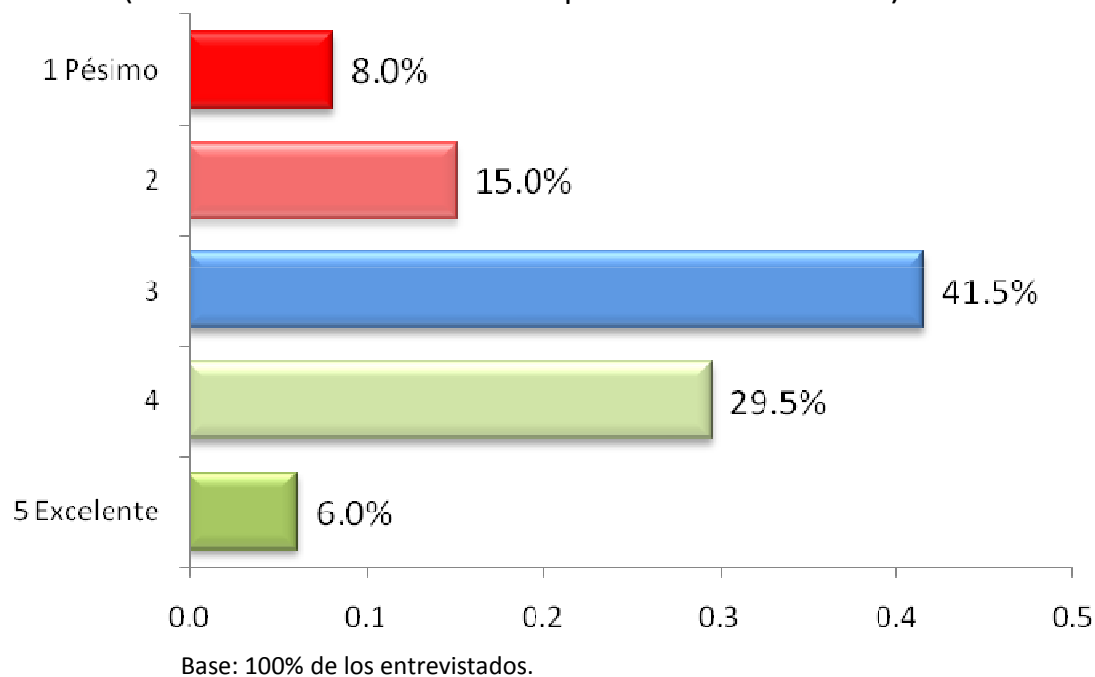
12

- Informe de resultados

Evaluación de servicios de la dependencia

Satisfacción y servicio al usuario

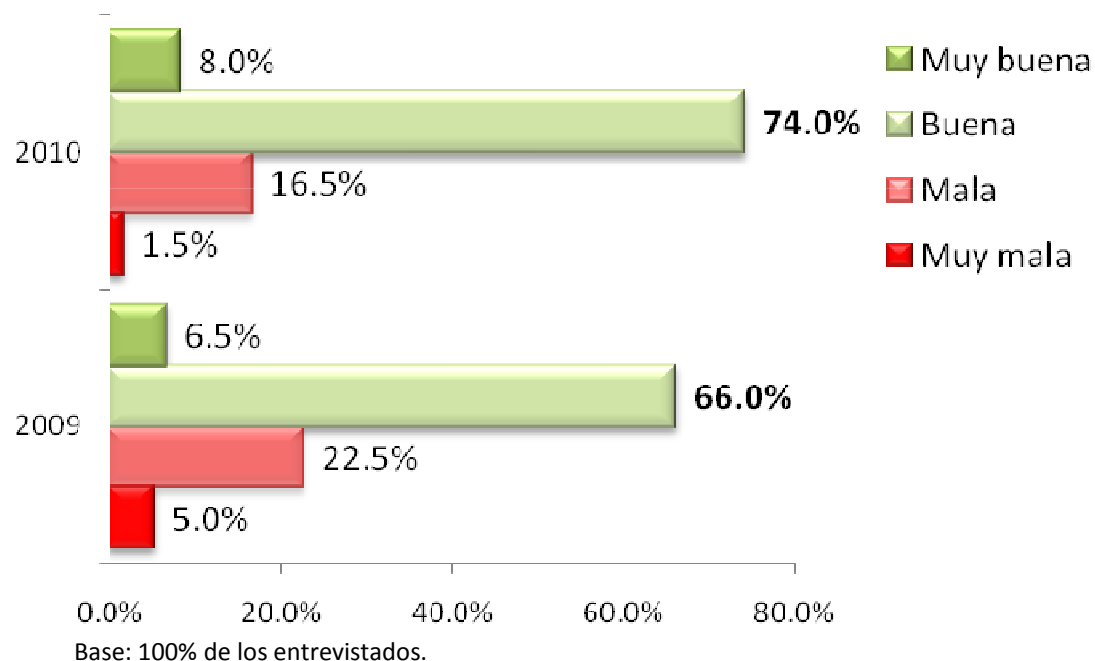
1. A nivel general, ¿Cómo evalúa el trabajo de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5 siendo 1 pésimo al 5 excelente)



Satisfacción y servicio al usuario

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

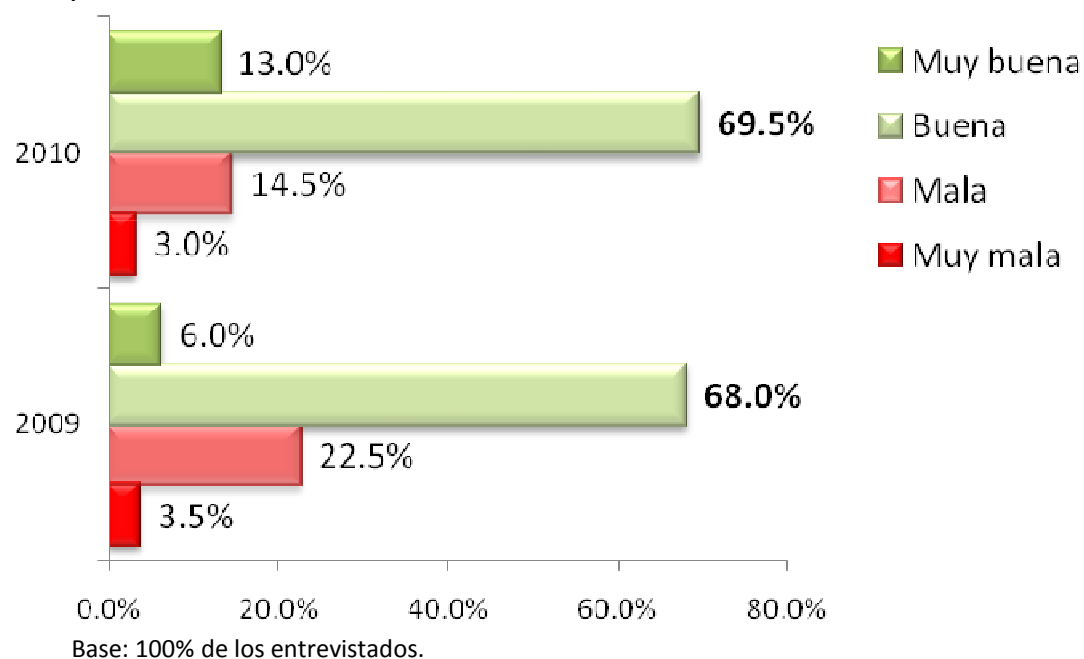
a) Calidad de los servicios/programa:



Satisfacción y servicio al usuario

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

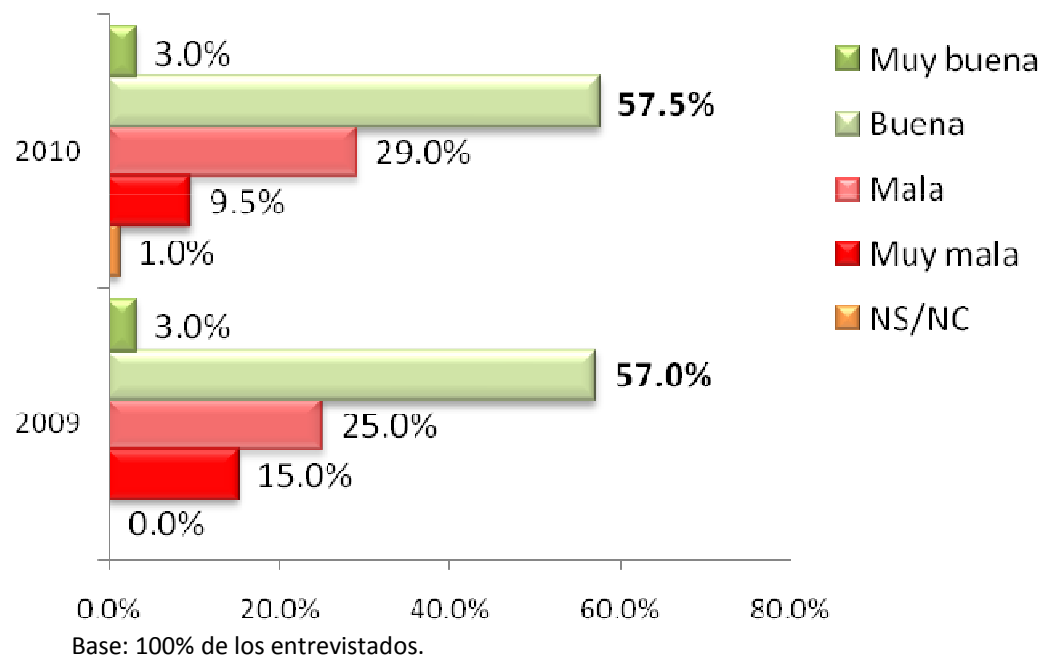
b) Amabilidad y trato del personal Administrativo:



Satisfacción y servicio al usuario

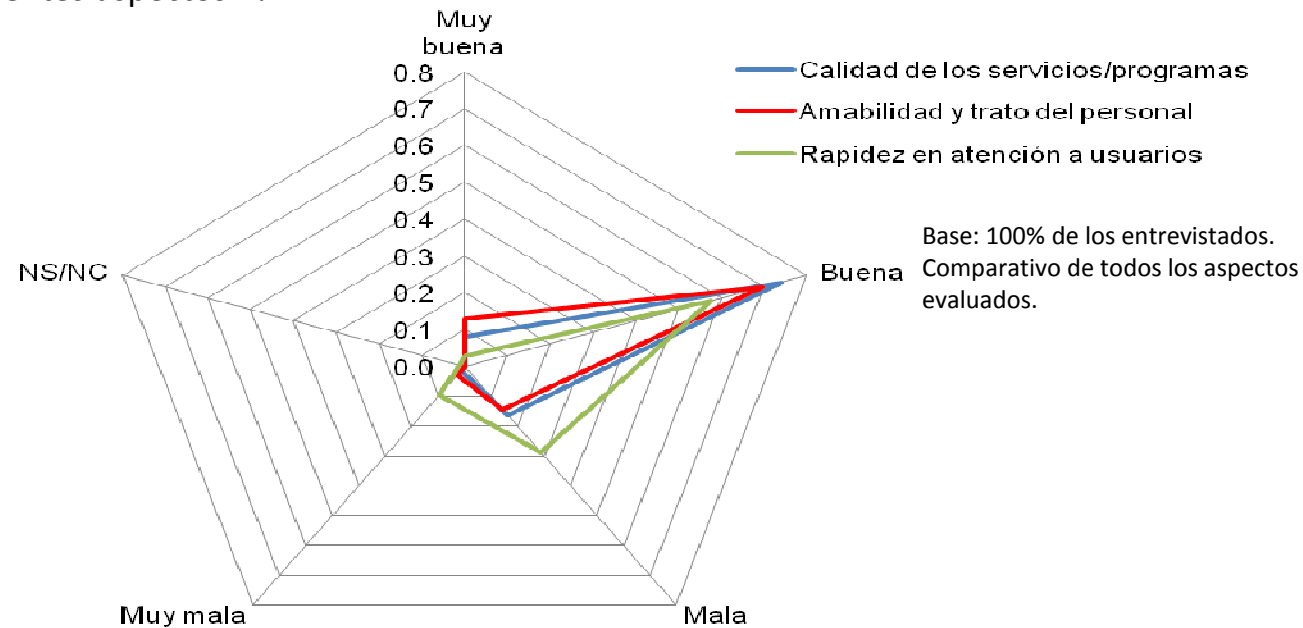
2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

c) Rapidez en atención a usuarios:



Satisfacción y servicio al usuario

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?



A nivel general, las evaluaciones sobre los aspectos de calidad de los servicios/programas, amabilidad y trato del personal y rapidez en atención a usuarios mantuvieron una tendencia positiva, sin embargo, se observó que el aspecto de rapidez en la atención a usuarios fue el aspecto con mayor número de calificaciones negativas.

Satisfacción y servicio al usuario

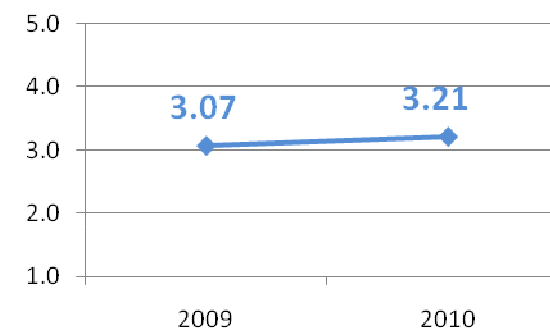
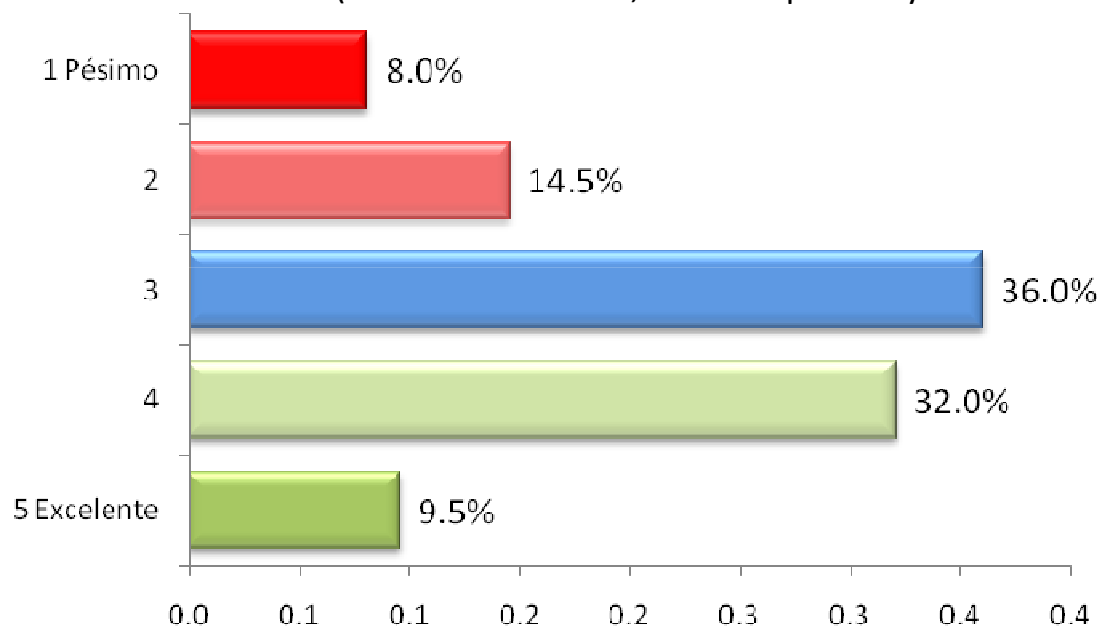
2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Procuraduría General de Justicia 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	6.5%	8.0%	6.0%	13.0%	3.0%	3.0%
Buena	66.0%	74.0%	68.0%	69.5%	57.0%	57.5%
Mala	22.5%	16.5%	22.5%	14.5%	25.0%	29.0%
Muy mala	5.0%	1.5%	3.5%	3.0%	15.0%	9.5%
NS/NC	-	-	-	-	-	1.0%
Total	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 Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente)



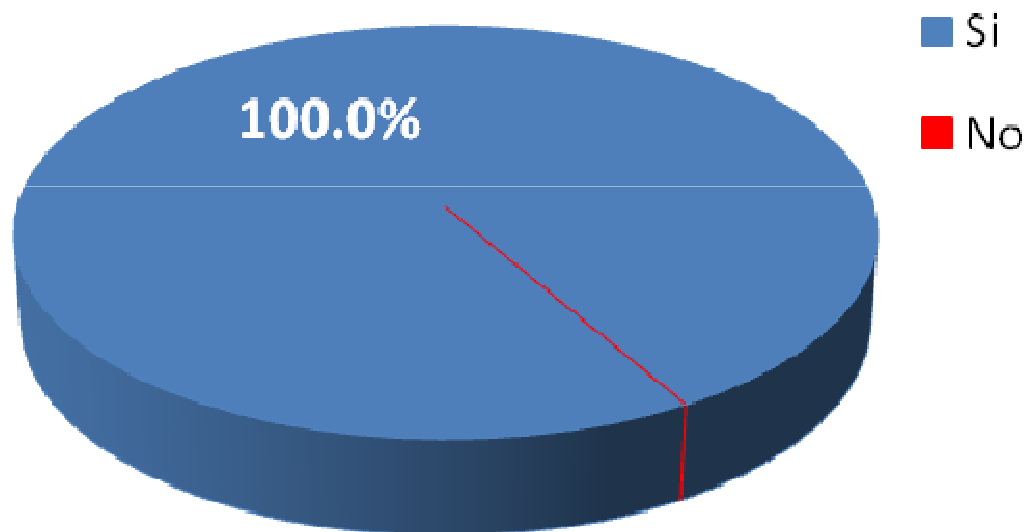
El nivel de satisfacción con el trabajo de la dependencia desarrolló un ligero crecimiento con respecto de 2009, principalmente por el número de evaluaciones positivas que se obtuvieron en el presente ejercicio.



Evaluación de la dependencia

Evaluación de la dependencia

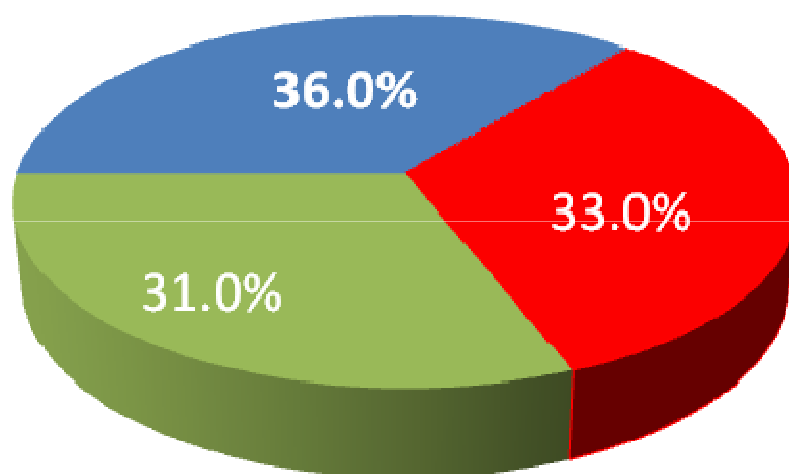
1. ¿Es usuario de algún servicio o tramite que preste la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

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

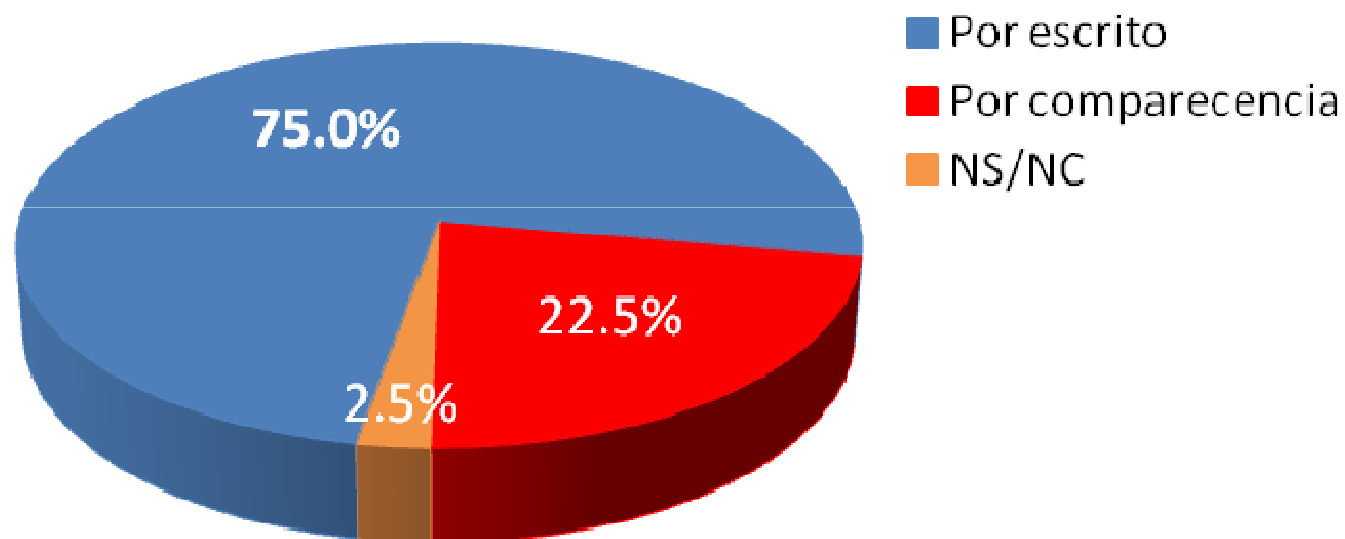


- Devolución de Vehículos Nacionales
- Devolución de Fianzas
- Denuncia por Comparecencia

Base: 100% de los entrevistados.

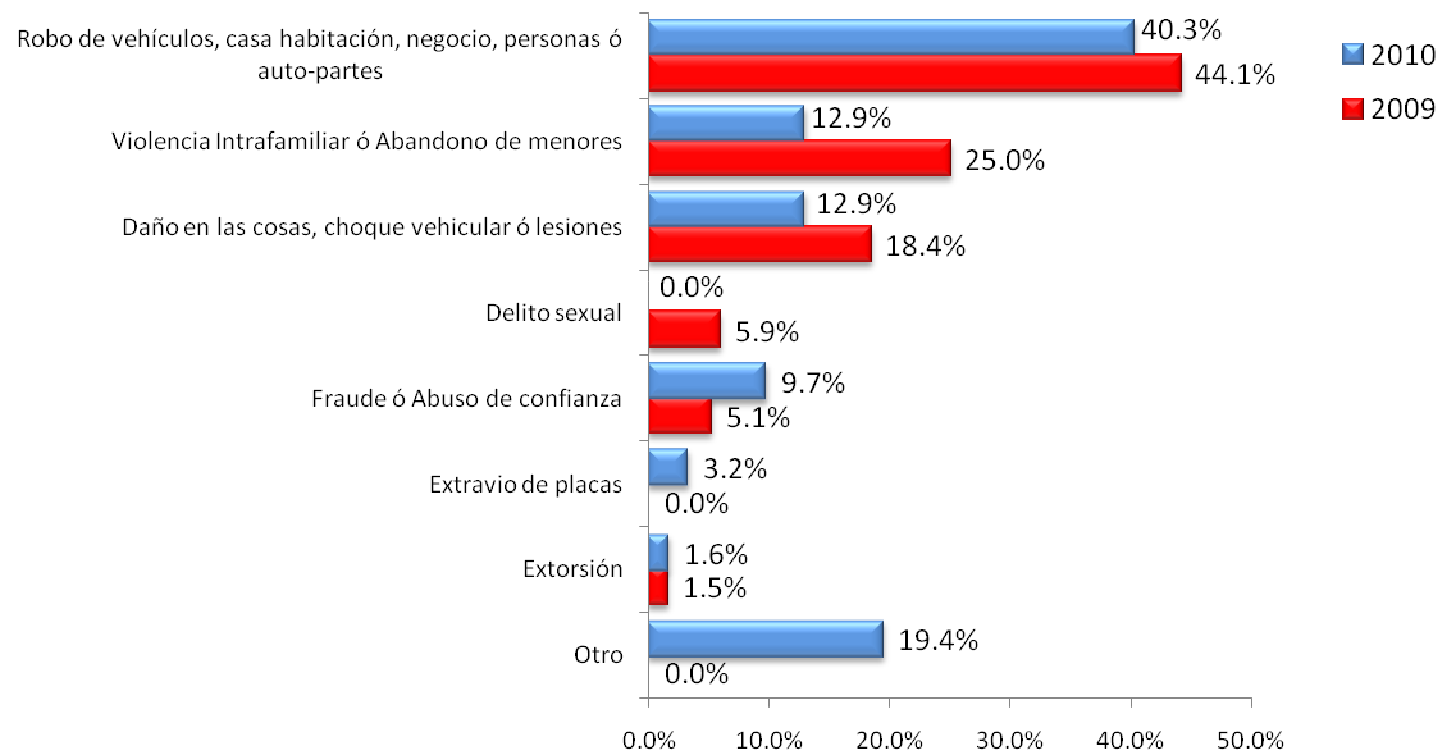
Evaluación de la dependencia

1. ¿De qué manera realizó o está realizando su denuncia?



Evaluación de la dependencia

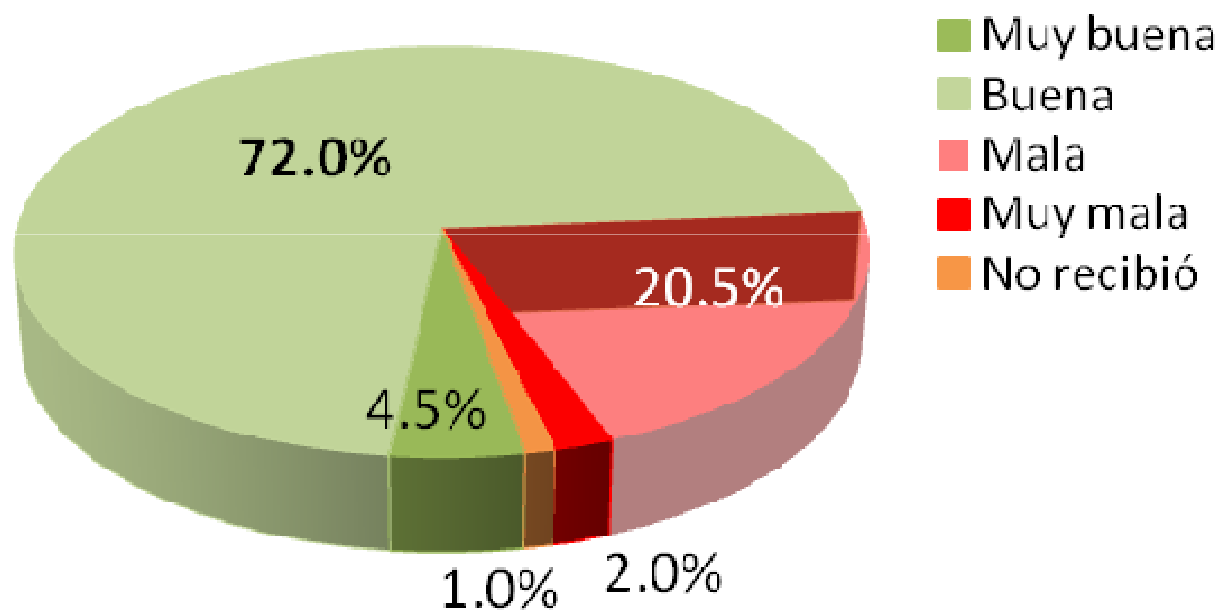
2. ¿Qué tipo de delito viene a denunciar?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

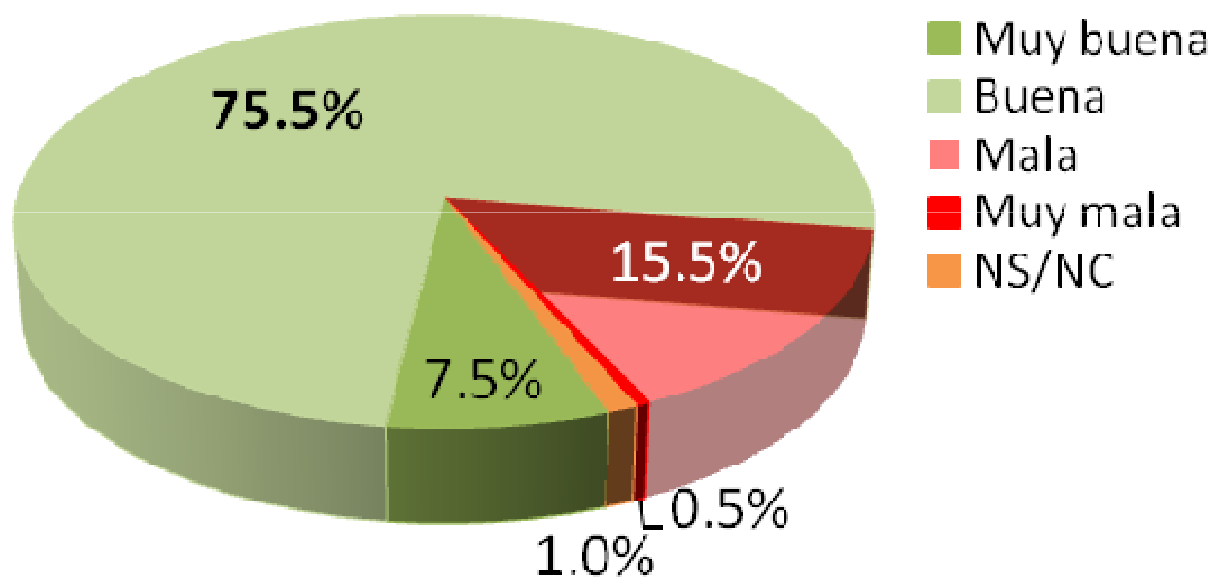
1. ¿Cómo considera la claridad en la explicación respecto a los trámites y requisitos?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

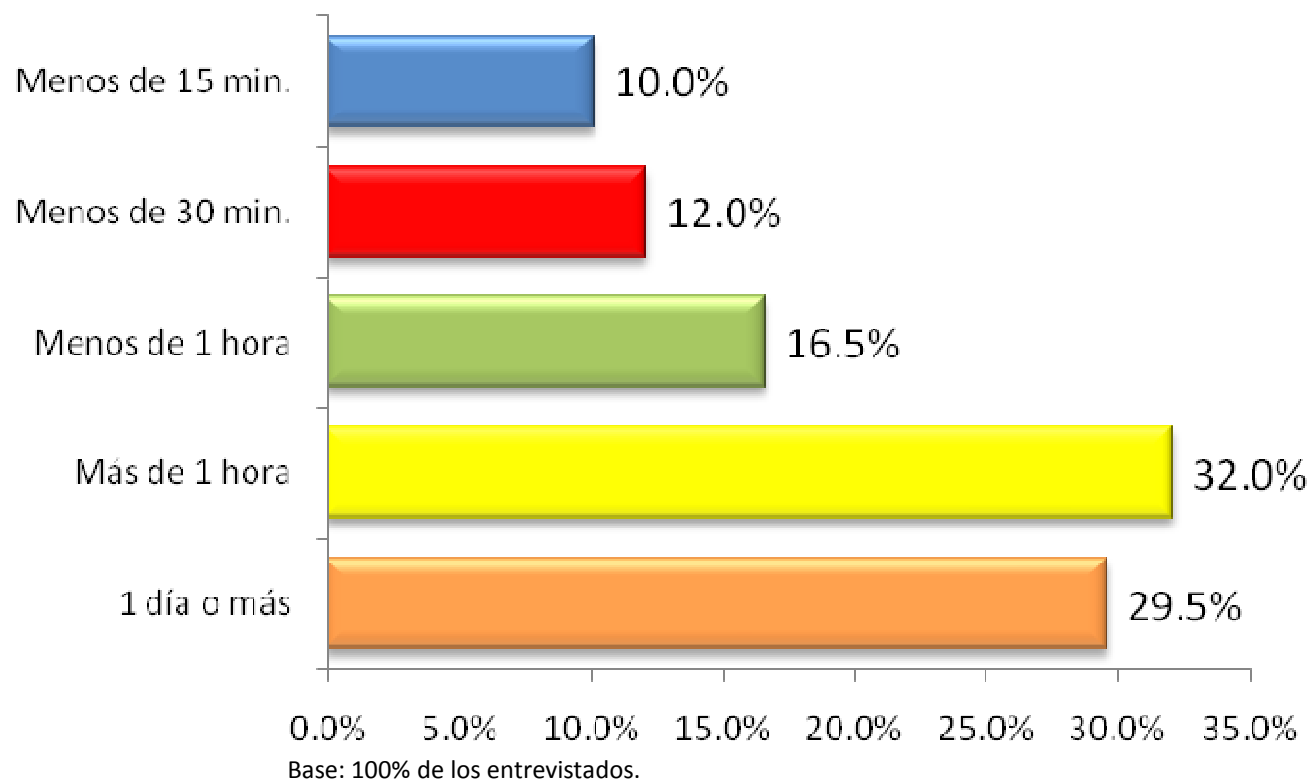
2. ¿Cómo considera la preparación de las personas que atienden?



Base: 100% de los entrevistados.

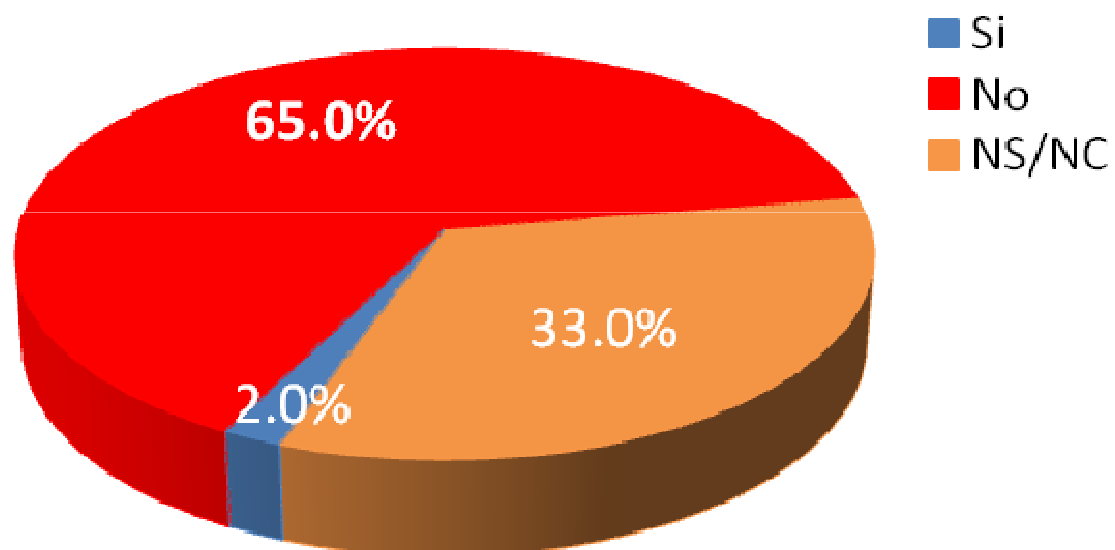
Evaluación de la dependencia

3. ¿Cuánto tiempo duró ó lleva realizando este trámite aproximadamente?



Evaluación de la dependencia

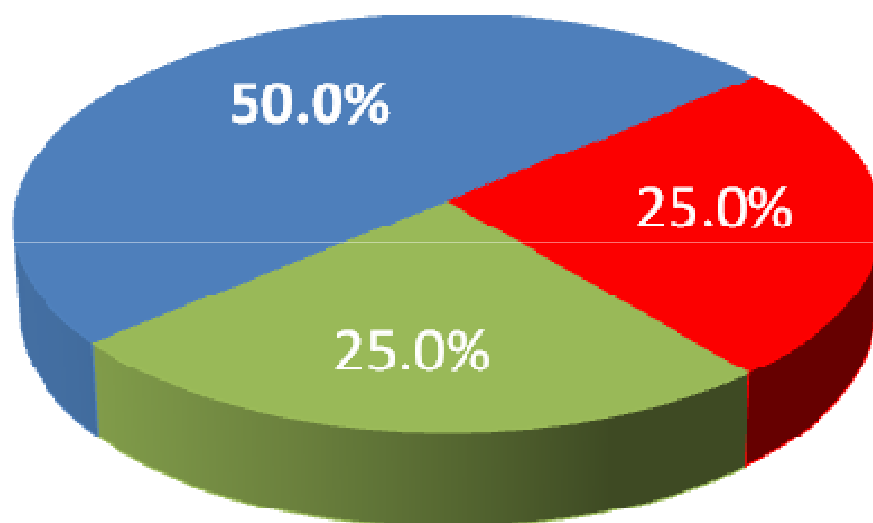
4. ¿Conoce Usted si existe otra agencia del ministerio público donde pueda presentar su denuncia?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

4.1 ¿Dígame cuál?

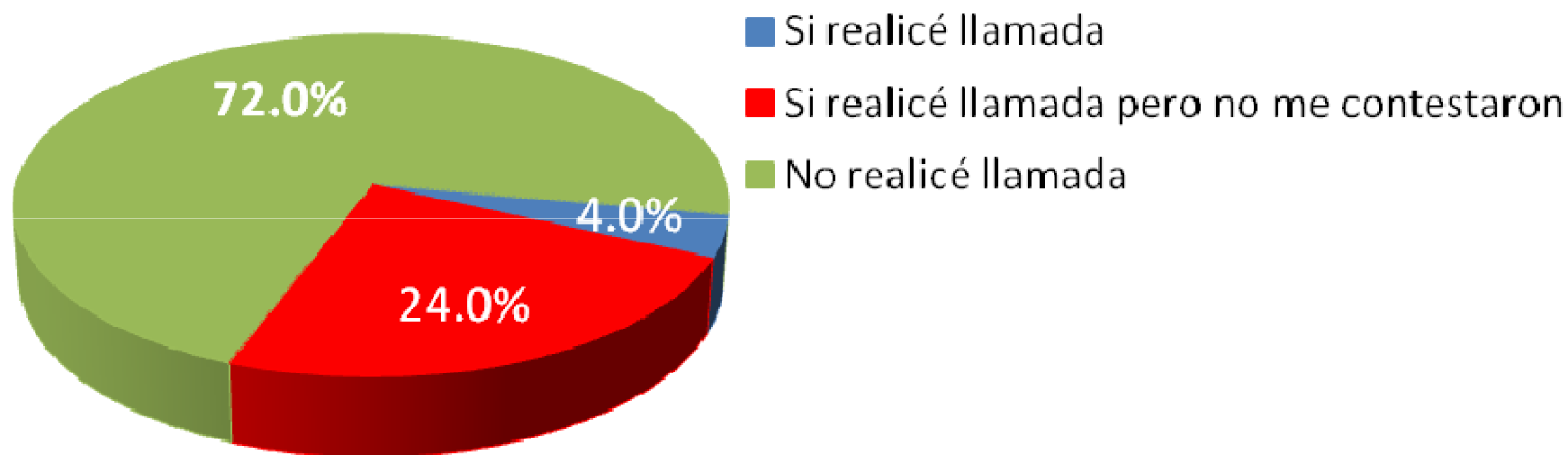


- PGR
- Agencia del M.P. de Tlaquepaque
- Puestos de socorristas

Base: Entrevistados que conocen otra agencia del ministerio público donde pueda presentar su denuncia (2%).

Evaluación de la dependencia

5. ¿Realizó alguna llamada telefónica a la dependencia para recibir informes antes de acudir personalmente?

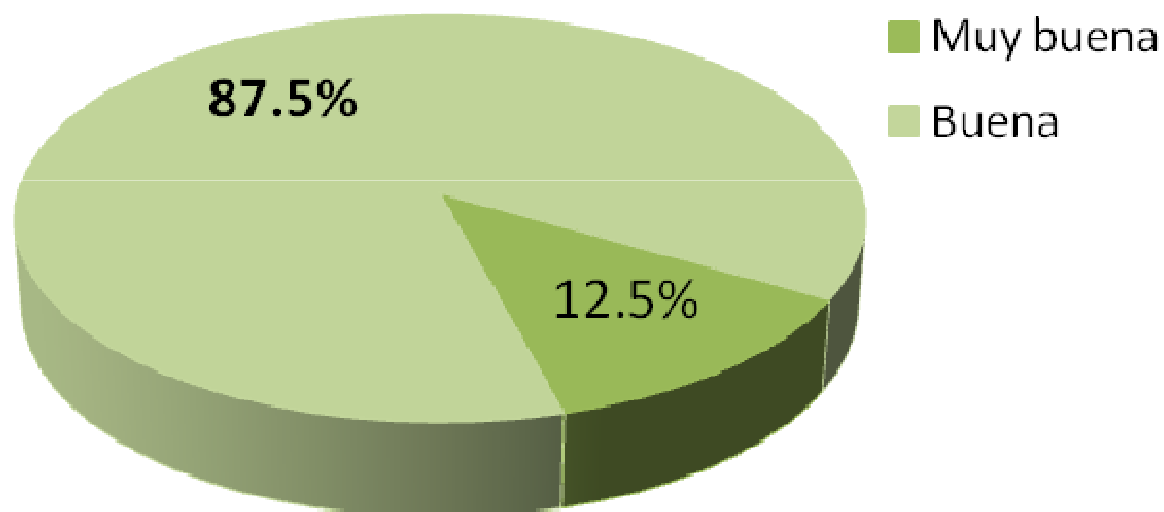


Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

5.5. En caso de haber realizado alguna llamada telefónica a la dependencia para recibir informes antes de acudir personalmente, dígame ¿cómo califica la atención y la información recibida?

a) Atención e información recibida

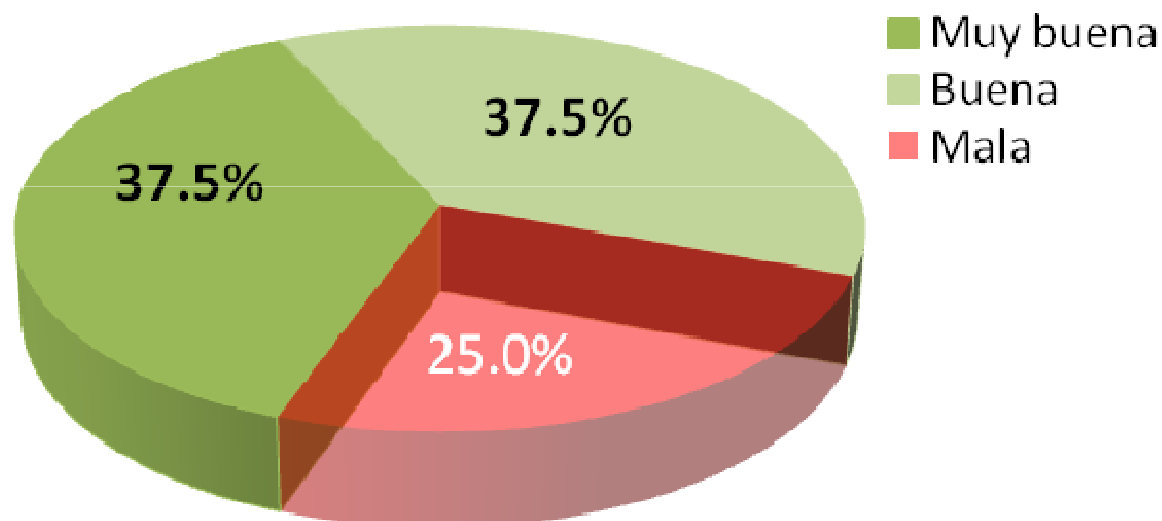


Base: Entrevistados que si realizaron alguna llamada telefónica a la dependencia para recibir informes antes de acudir personalmente (4%).

Evaluación de la dependencia

5.5. En caso de haber realizado alguna llamada telefónica a la dependencia para recibir informes antes de acudir personalmente, dígame ¿cómo califica la atención y la información recibida?

b) Amabilidad de la persona que recibió su llamada

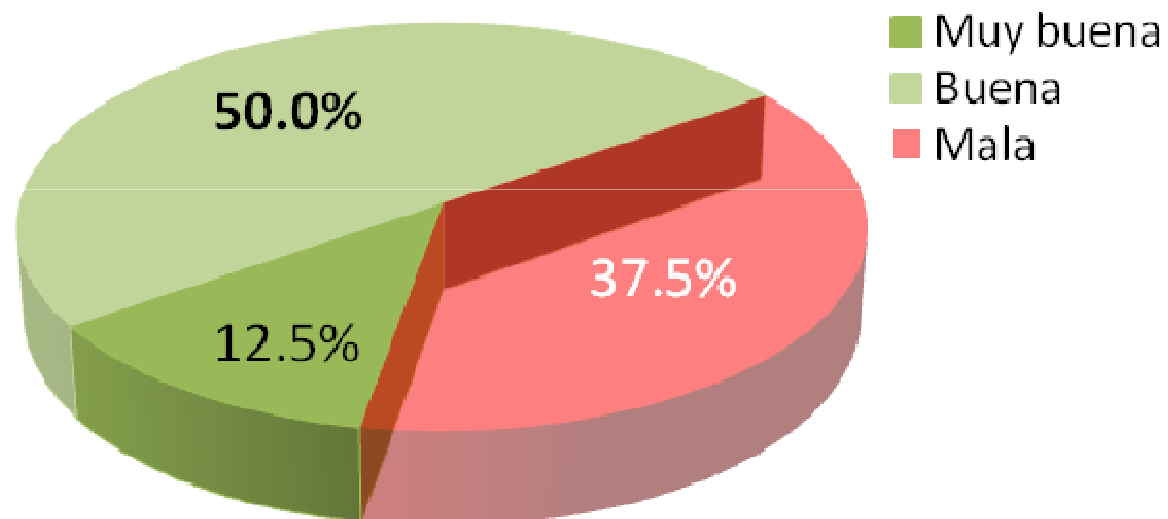


Base: Entrevistados que si realizaron alguna llamada telefónica a la dependencia para recibir informes antes de acudir personalmente (4%).

Evaluación de la dependencia

5.5. En caso de haber realizado alguna llamada telefónica a la dependencia para recibir informes antes de acudir personalmente, dígame ¿Cómo califica la atención y la información recibida?

c) Rapidez en la atención de la llamada

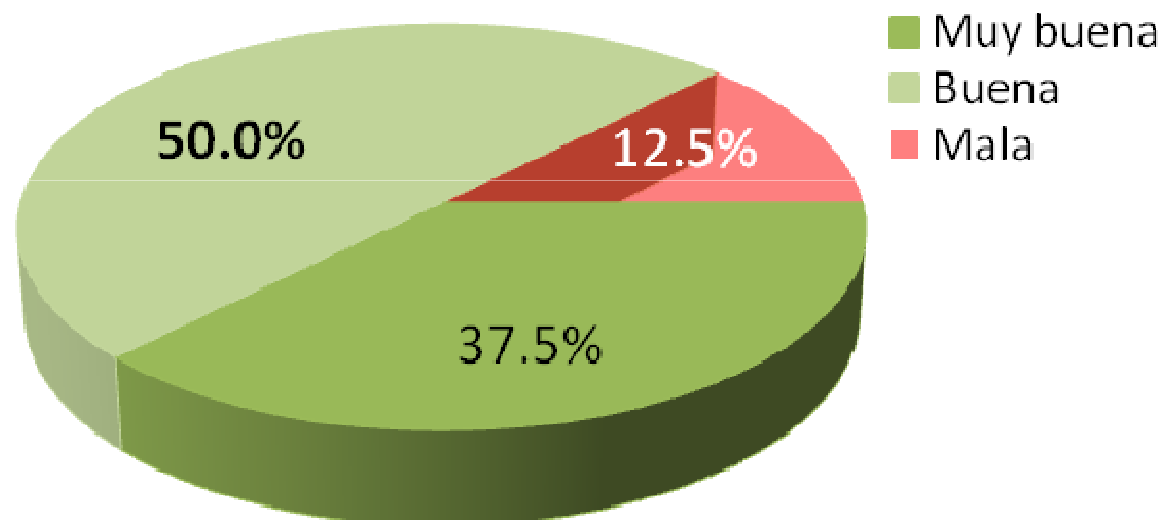


Base: Entrevistados que si realizaron alguna llamada telefónica a la dependencia para recibir informes antes de acudir personalmente (4%).

Evaluación de la dependencia

5.5. En caso de haber realizado alguna llamada telefónica a la dependencia para recibir informes antes de acudir personalmente, dígame ¿Cómo califica la atención y la información recibida?

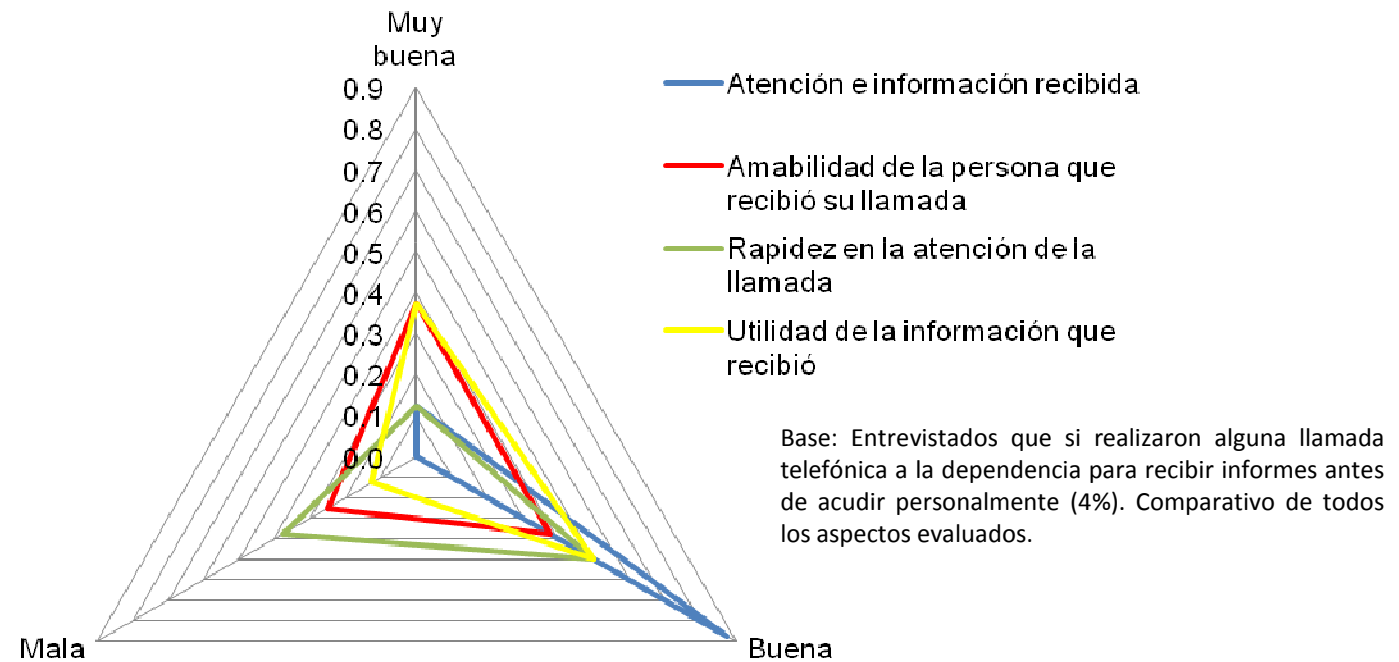
d) Utilidad de la información que recibió



Base: Entrevistados que si realizaron alguna llamada telefónica a la dependencia para recibir informes antes de acudir personalmente (4%).

Evaluación de la dependencia

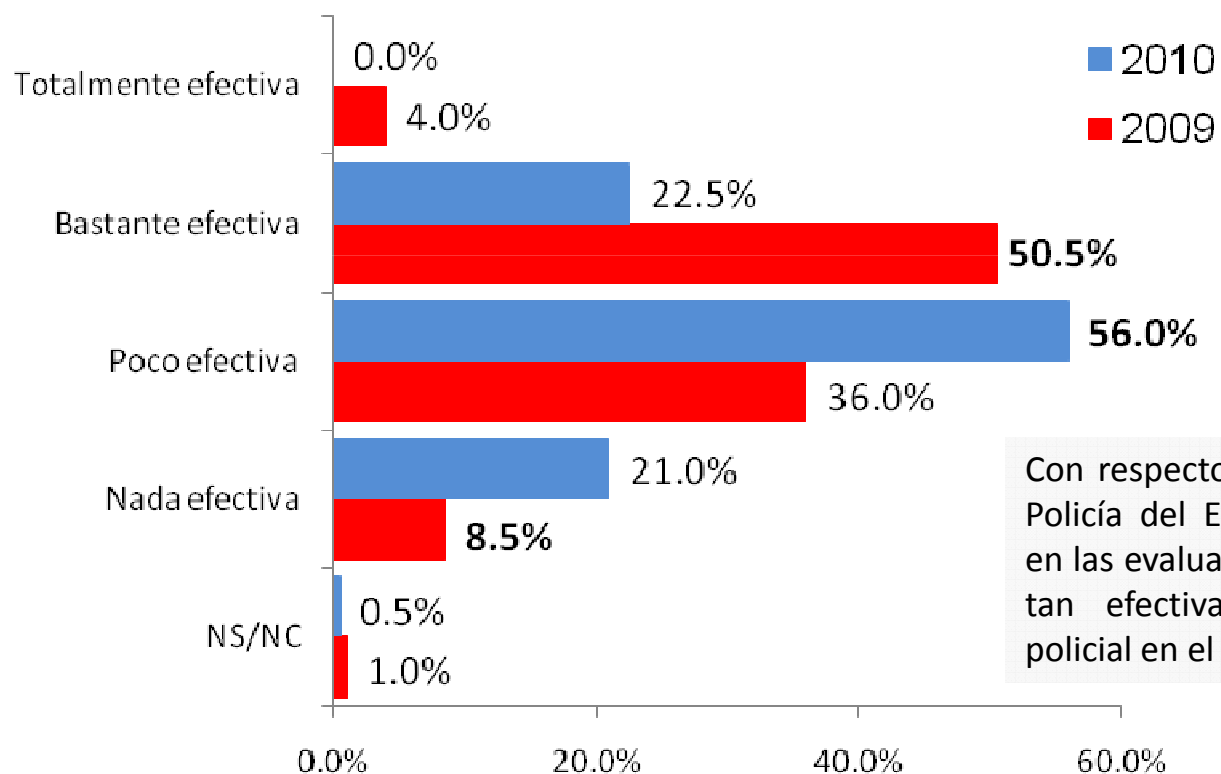
5. En caso de haber realizado alguna llamada telefónica a la dependencia para recibir informes antes de acudir personalmente, dígame ¿cómo califica la atención y la información recibida?



El aspecto de la rapidez en la atención de la llamada fue el aspecto con mayor cantidad de evaluaciones negativas, seguido de la amabilidad de la persona que atendió la llamada.

Evaluación de la dependencia

6. En general, ¿qué tan efectiva cree usted que está siendo la policía del Estado en el combate contra la delincuencia?

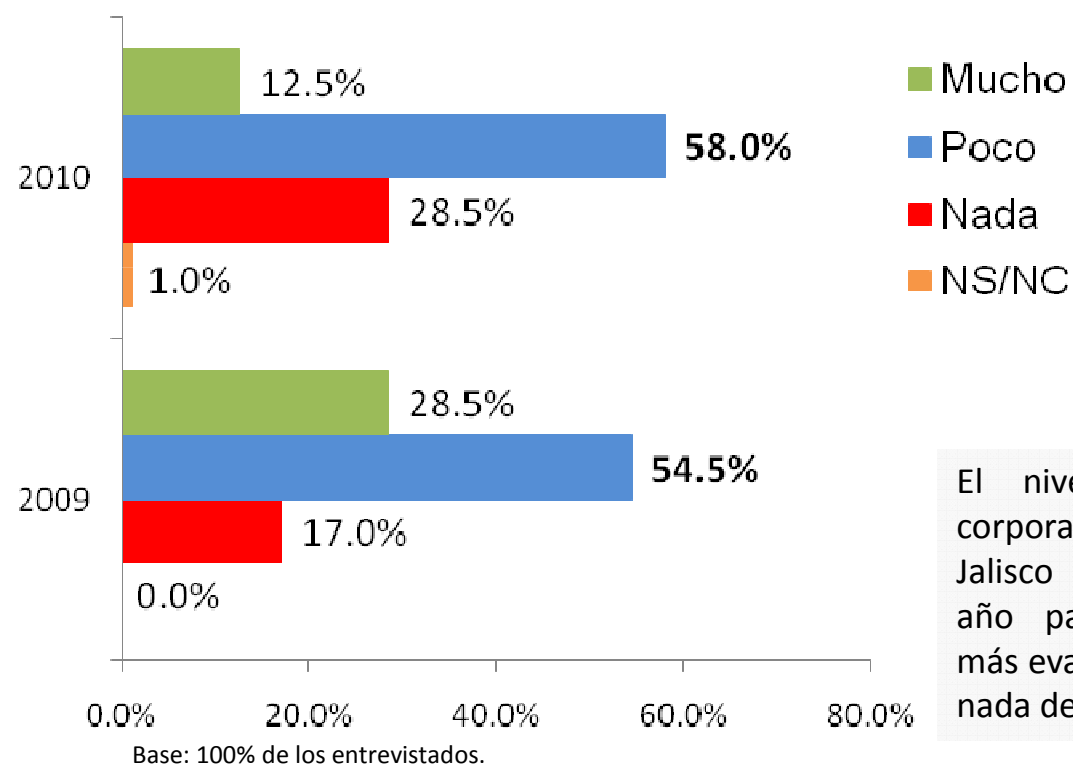


Con respecto a 2009, la percepción sobre la Policía del Estado desarrolló un detrimento en las evaluaciones positivas en cuanto a que tan efectiva esta siendo la corporación policial en el combate de la delincuencia.

Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

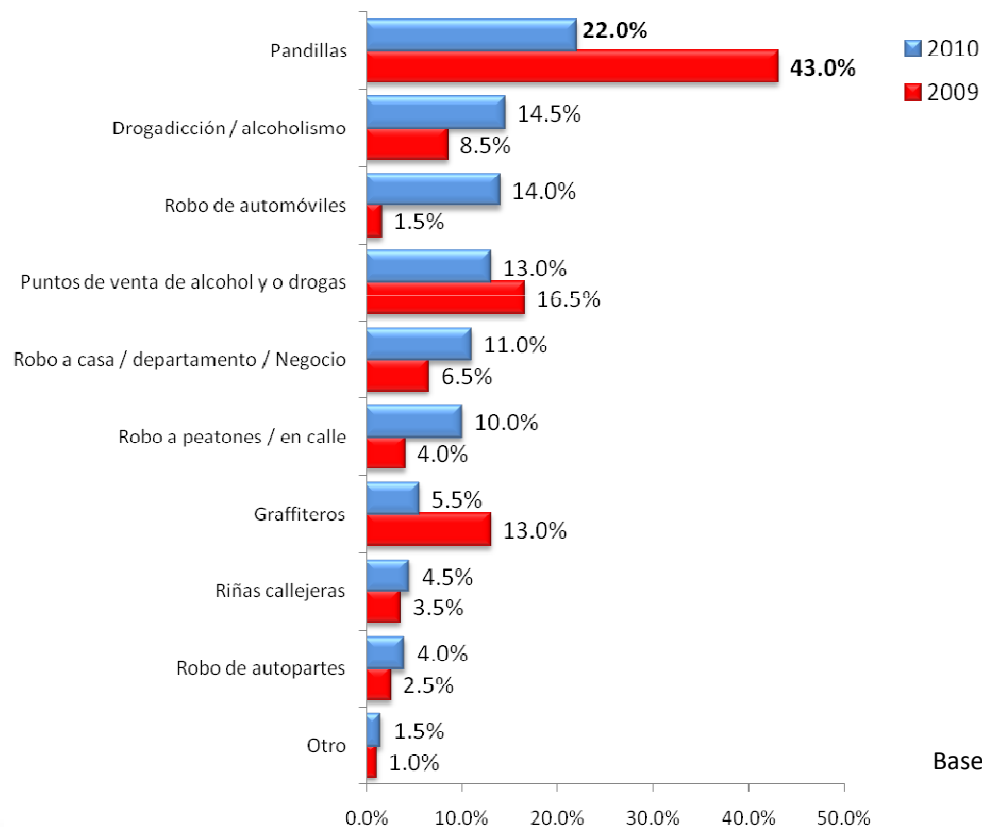
7. ¿Qué tanto confía usted en los mandos policiacos de esta dependencia?



El nivel de confianza en la corporación policial del Estado de Jalisco decreció con respecto del año pasado, desarrollando 15% más evaluaciones negativas (poco o nada de confianza).

Evaluación de la dependencia

8. Por último dígame ¿cuáles son los 3 problemas de inseguridad que más se presentan en su barrio o colonia?

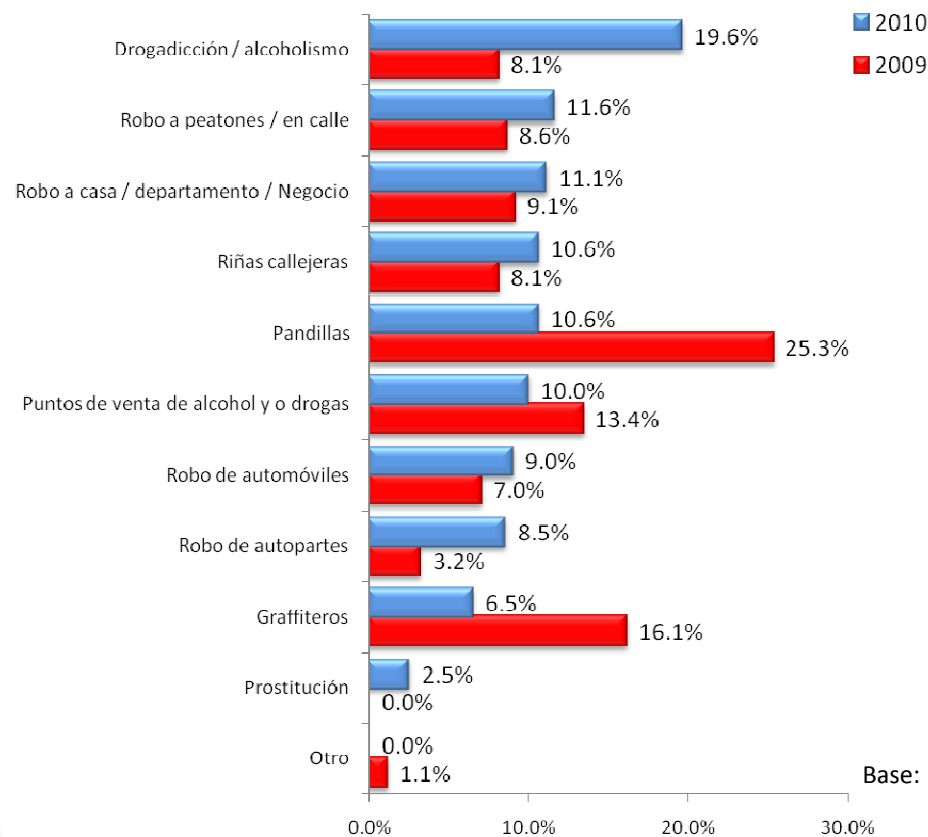


1er. mención

Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

8. Por último dígame ¿cuáles son los 3 problemas de inseguridad que más se presentan en su barrio o colonia?

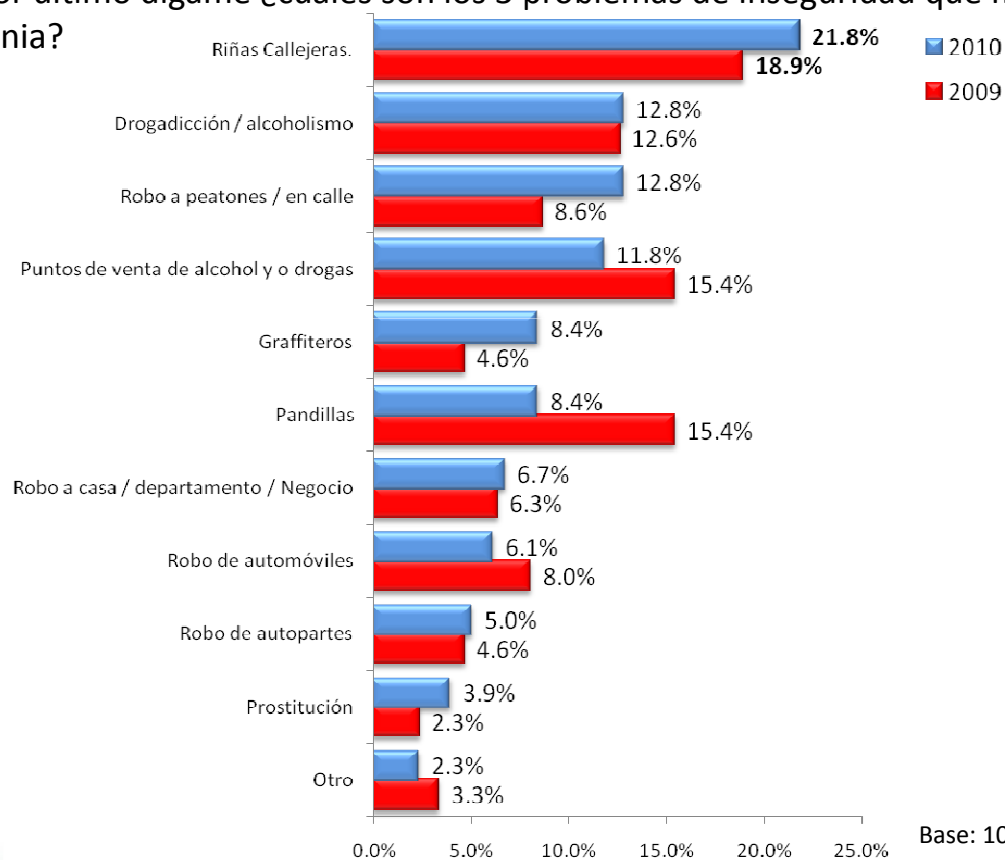


2da. mención

Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

8. Por último dígame ¿cuáles son los 3 problemas de inseguridad que más se presentan en su barrio o colonia?



3er. mención

Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

8. Por último dígame ¿cuáles son los 3 problemas de inseguridad que más se presentan en su barrio o colonia?

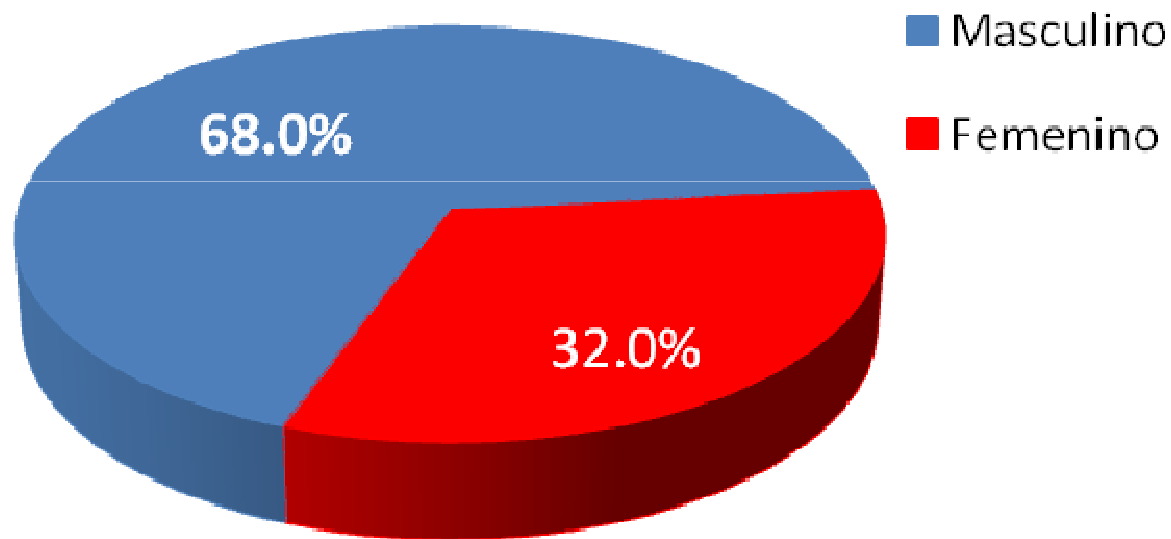
Por último dígame ¿cuáles son los 3 problemas de inseguridad que más se presentan en su barrio o colonia?	1er. mención	3 menciones
Pandillas	22.0%	40.0%
Drogadicción / alcoholismo	14.5%	45.5%
Robo de automóviles	14.0%	28.5%
Puntos de venta de alcohol y o drogas	13.0%	33.5%
Robo a casa / departamento / Negocio	11.0%	28.0%
Robo a peatones / en calle	10.0%	33.0%
Graffiteros	5.5%	19.5%
Riñas Callejeras	4.5%	34.5%
Robo de autopartes	4.0%	17.0%
Otro	1.5%	9.5%
Total	100.0%	

Base: 100% de los entrevistados. Los porcentajes de 3 menciones en esta tabla representan las menciones que cada problema de inseguridad recibió de las 3 posibles respuestas y no suman 100%.

Datos generales y sociodemográficos

Datos generales y sociodemográficos

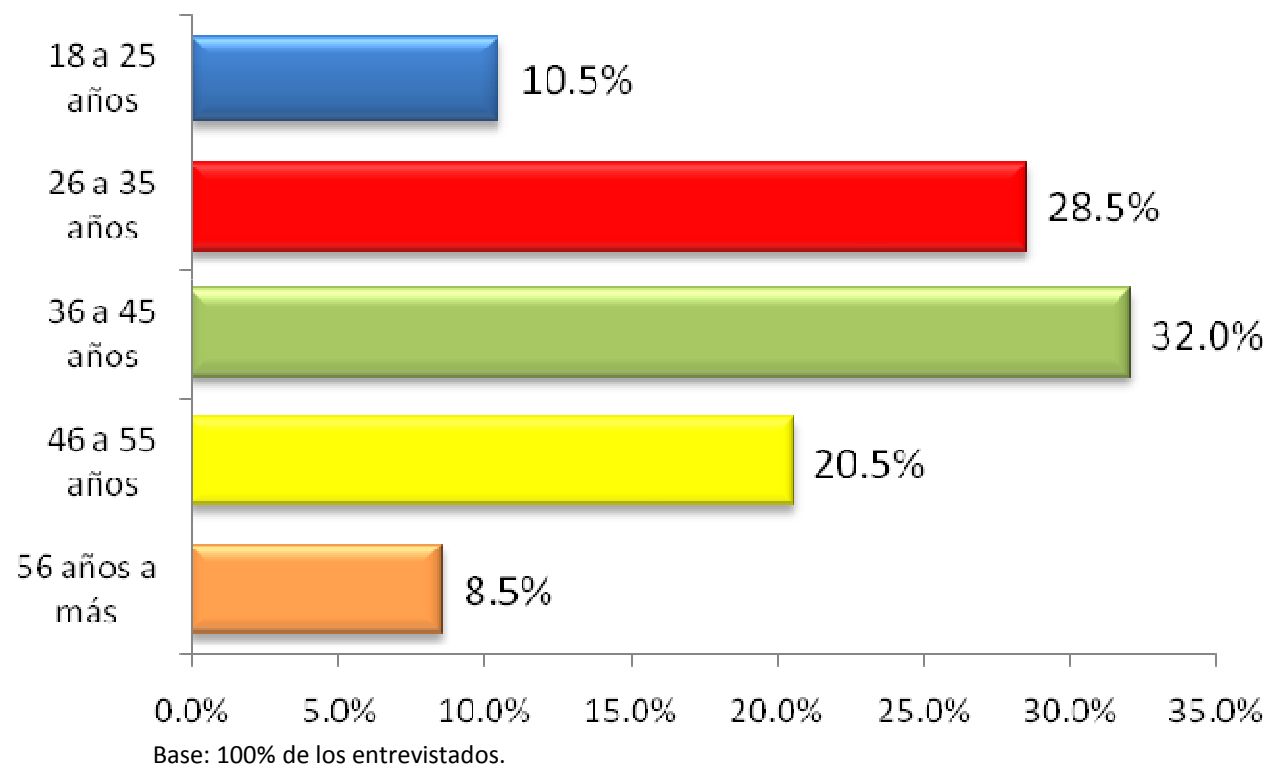
Genero



Base: 100% de los entrevistados.

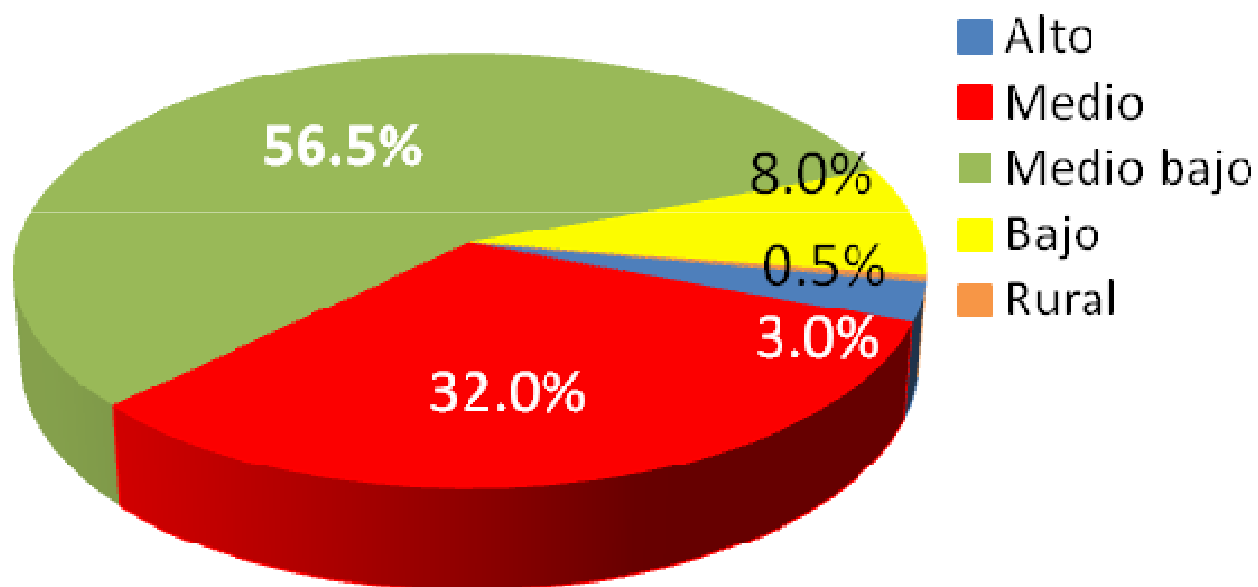
Datos generales y sociodemográficos

Edades



Datos generales y sociodemográficos

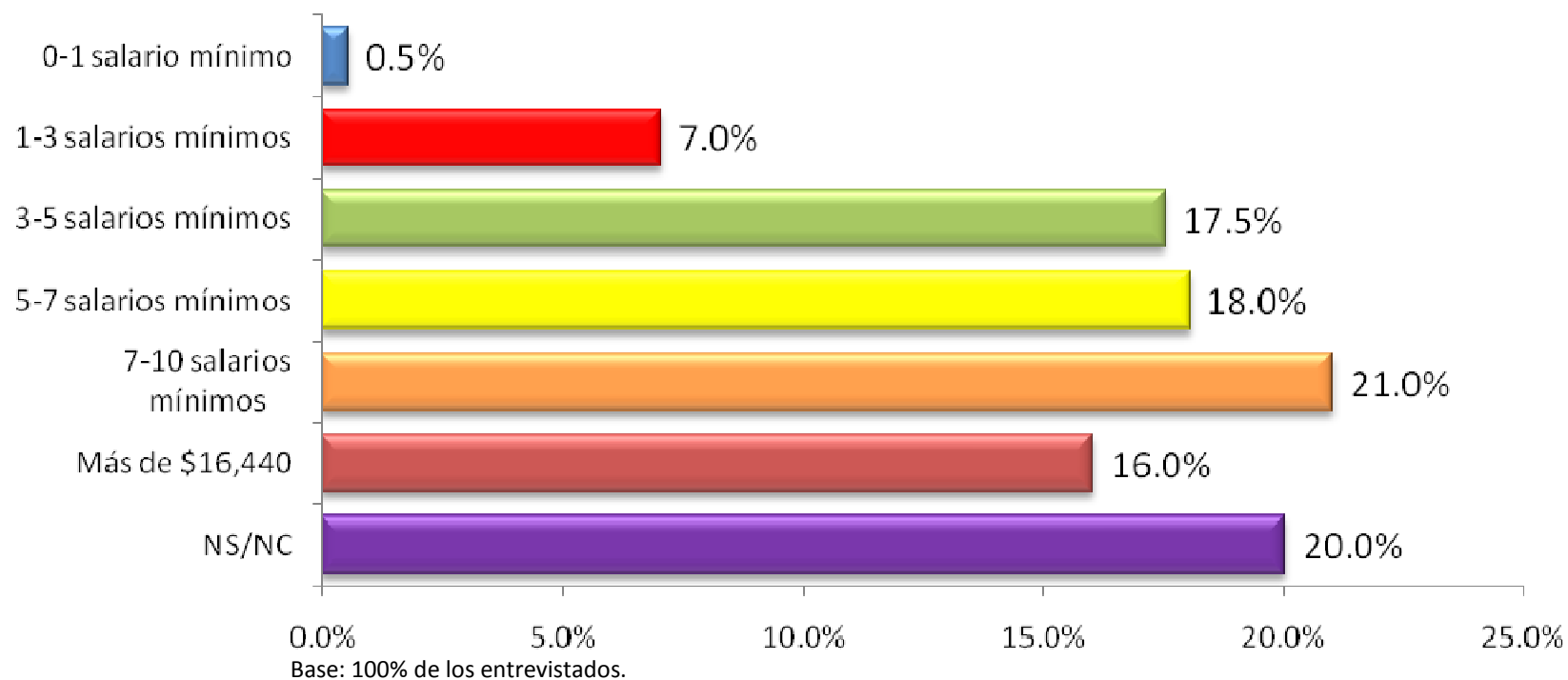
Nivel socioeconómico



Base: 100% de los entrevistados.

Datos generales y sociodemográficos

Ingresos



48

•Conclusiones

Conclusiones, Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco

Satisfacción y servicio a usuarios

- ➔ El aspecto menos evaluado en la dependencia es la rapidez del servicio, con 60.5% de las menciones positivas que evaluaron como bueno o muy bueno, este aspecto se mostró en la misma posición del año pasado con 60% de las menciones (buenas y muy buenas); la calidad y amabilidad de la empresa se aprecia de manera similar, con 82% de las menciones (bueno y muy bueno), dicho aspecto creció en 8.5% con respecto a 2009.
- ➔ El promedio general de la satisfacción sobre los aspectos evaluados asciende a 75% de las menciones positivas sobre la dependencia, 6.2% más que el año pasado, cuyo promedio de calificaciones buenas y muy buenas fue de 75%.

Evaluación de la dependencia		
	2009	2010
Amabilidad	74.0%	82.5%
Rapidez	60.0%	60.5%
Calidad	72.5%	82.0%
Promedio General	68.8%	75.0%

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

Conclusiones, Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco

Satisfacción y servicio a usuarios

- ➔ El promedio de evaluación del trabajo de la dependencia en escala del 1 al 5, donde 5 es excelente fue de 3.11 puntos, mientras que en 2009 fue de 3.16 puntos; la evaluación de la satisfacción de los usuarios fue de 3.21 puntos en la misma escala de calificación, en 2009 dicha calificación promedio fue de 3.07, con lo que se apreció una ligera mejoría.

Conclusiones, Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco

Evaluación de la dependencia

- ➔ El 75% de los usuarios realiza su denuncia por el medio escrito ante la dependencia.
- ➔ En cuanto a los tipos de delitos que se denuncian, son el robo en su diversas modalidades según el 41% de las menciones durante 2010, en 2009 se registraron 44% de menciones en el mismo tenor.
- ➔ El 76.5% de los entrevistados considera como buena y muy buena la claridad de la explicación respecto a los trámites y requisitos que ofrece la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco, mientras que 20.5% considera que es mala y 2.0% muy mala.
- ➔ Los tiempos de los trámites de los entrevistados en la Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco son 32% con más de 1 hora; 29.5% afirma que fue de 1 día o más.

Conclusiones, Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco

Evaluación de la dependencia

- ➔ Con respecto a 2009, la percepción sobre la Policía del Estado desarrolló un detrimento en las evaluaciones positivas en cuanto a que tan efectiva esta siendo la corporación policial en el combate de la delincuencia. 50.5% de los usuarios en 2009 evaluaron como efectiva a la corporación, mientras que en 2010, 22.5% de las menciones correspondieron al mismo aspecto.
- ➔ El 65% de los entrevistados señala no conocer otra agencia del ministerio publico donde pueda presentar su denuncia.
- ➔ Las calificaciones otorgadas por los entrevistados en lo referente a aquellos usuarios que antes de acudir personalmente a la dependencia hicieron una llamada, la más alta fue para la atención e información recibida, mientras que la que obtuvo menor calificación fue la rapidez en la atención de la llamada.

Conclusiones, Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco

Evaluación de la dependencia

- ➔ El 27% de los entrevistados en 2010 mencionó que no confía (nada) en la corporación, este aspecto en 2009 correspondió a 17%, lo que indica que la desconfianza en la Policía Estatal aumentó.
- ➔ El principal problema percibido por los entrevistados fueron las pandillas con 22% en 2010, cuya percepción en 2009 era de 43%.
- ➔ Los problemas con mayor crecimiento en el presente ejercicio fueron el robo de autos (2010= 14% 2009=1.5%), Robo de peatones (2010=10% 2009=4%), así como el problema de drogadicción y alcoholismo que se ubicó en 14.5% en este año, mientras que en 2009 estuvo en 8.5%.

Conclusiones, Procuraduría General de Justicia del Estado de Jalisco

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.