

Procuraduría Social

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

43

• 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

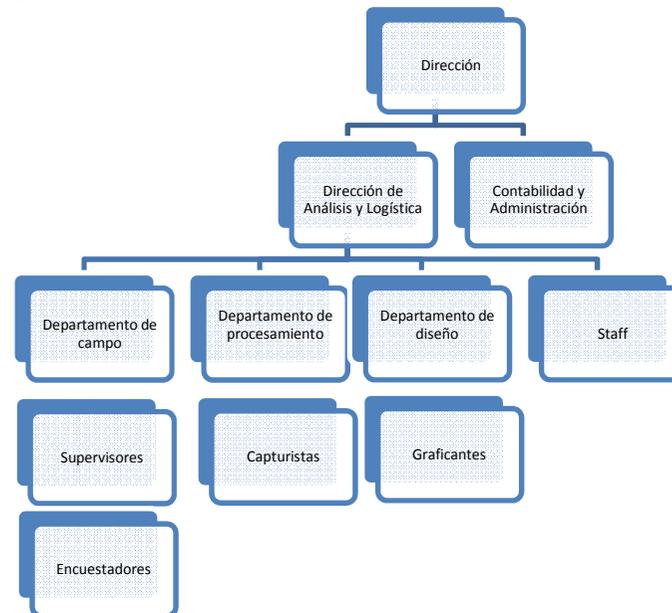
Población	Hombres y mujeres
Requisitos	Tener por lo menos un año viviendo en su localidad o ciudad
	Ser mayor de edad
	Ser usuario de algún servicio o trámite de la Procuraduría Social del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Oficinas de la dependencia en Guadalajara, Puerto Vallarta, Ciudad Guzmán, Lagos de Moreno y Tepatlán de Morelos, estado de Jalisco.
Alcance del estudio	Usuarios de la dependencia del Edo. de Jalisco
Fecha de levantamiento	10 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	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

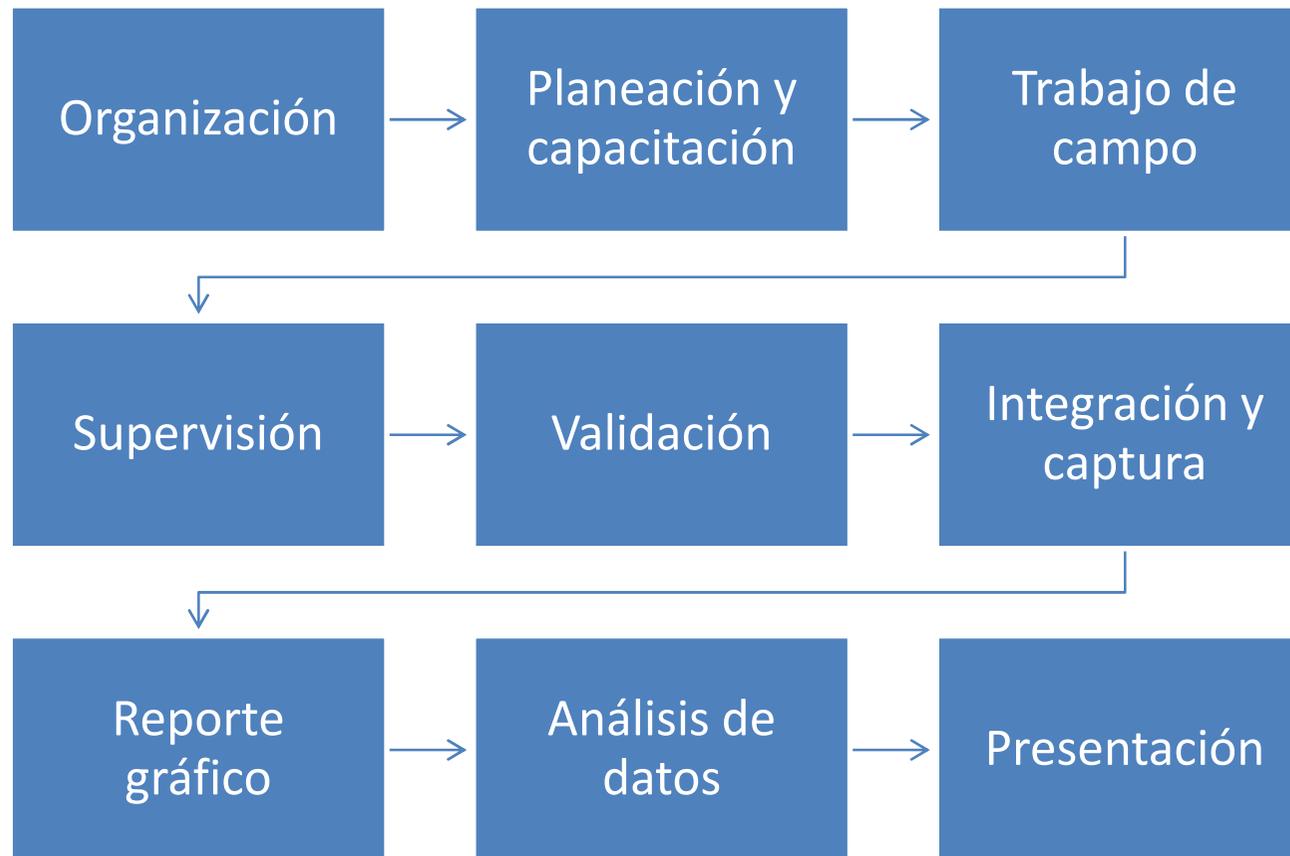
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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.



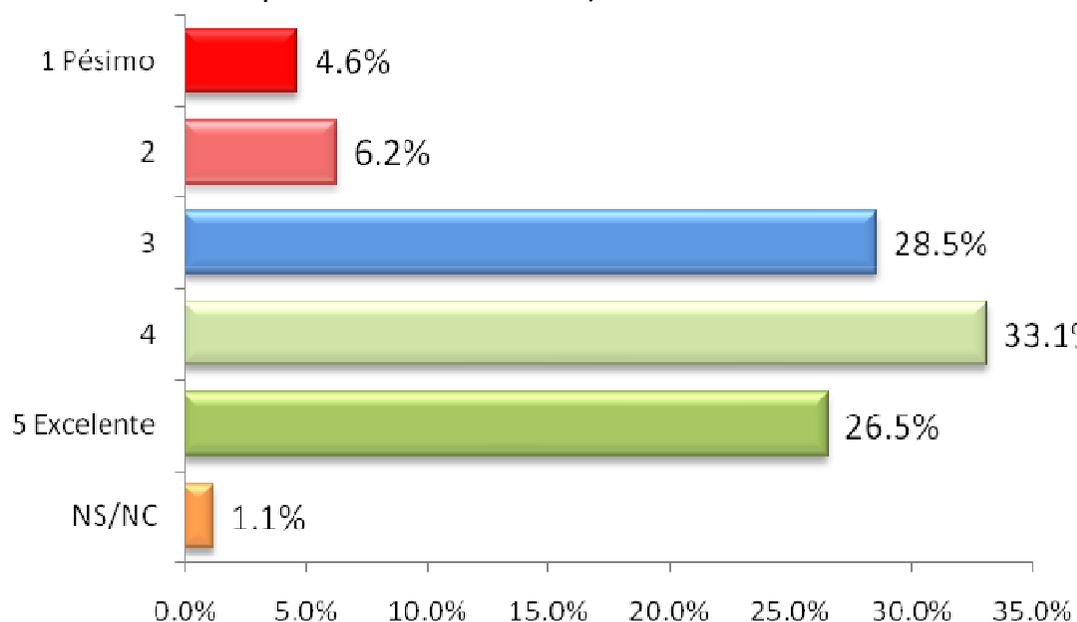


12

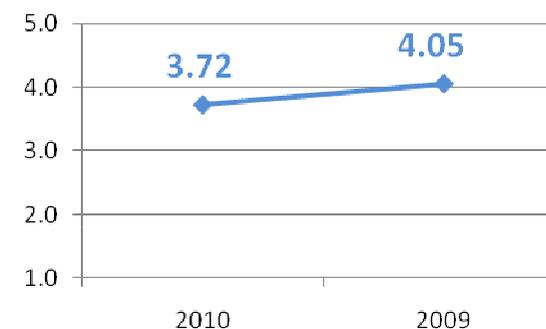
- Informe de resultados

Satisfacción y servicio al usuario

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



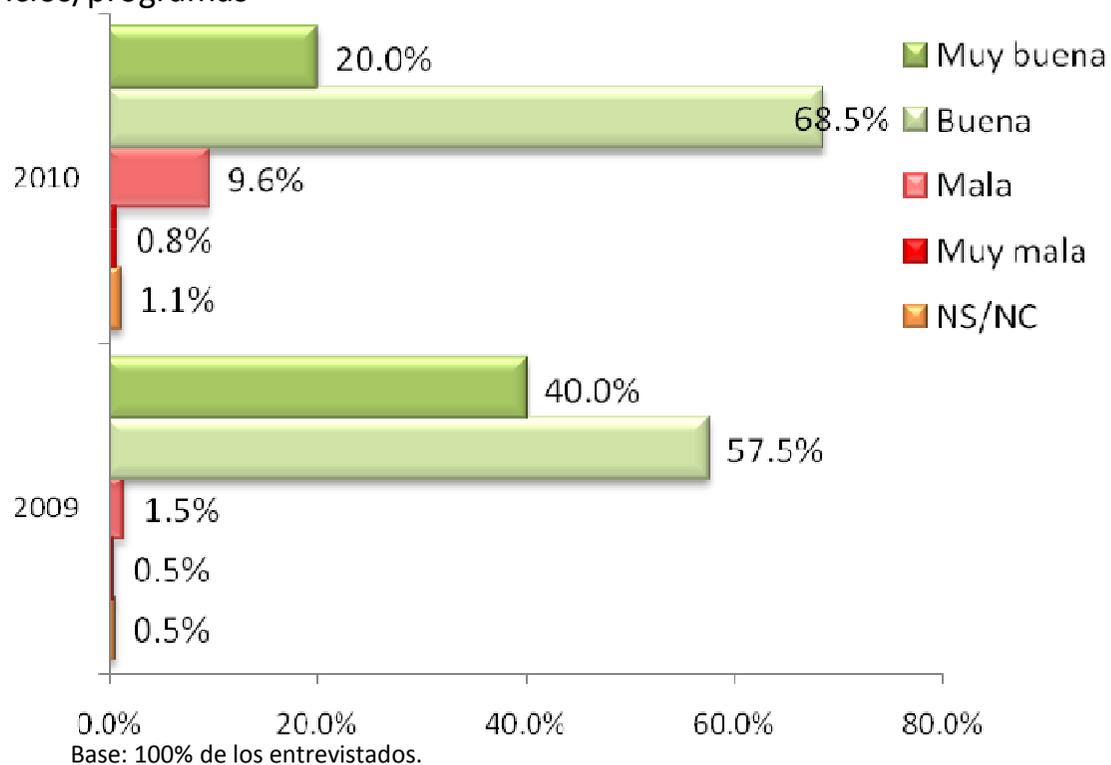
Base: 100% de los entrevistados.



Satisfacción y servicio al usuario

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

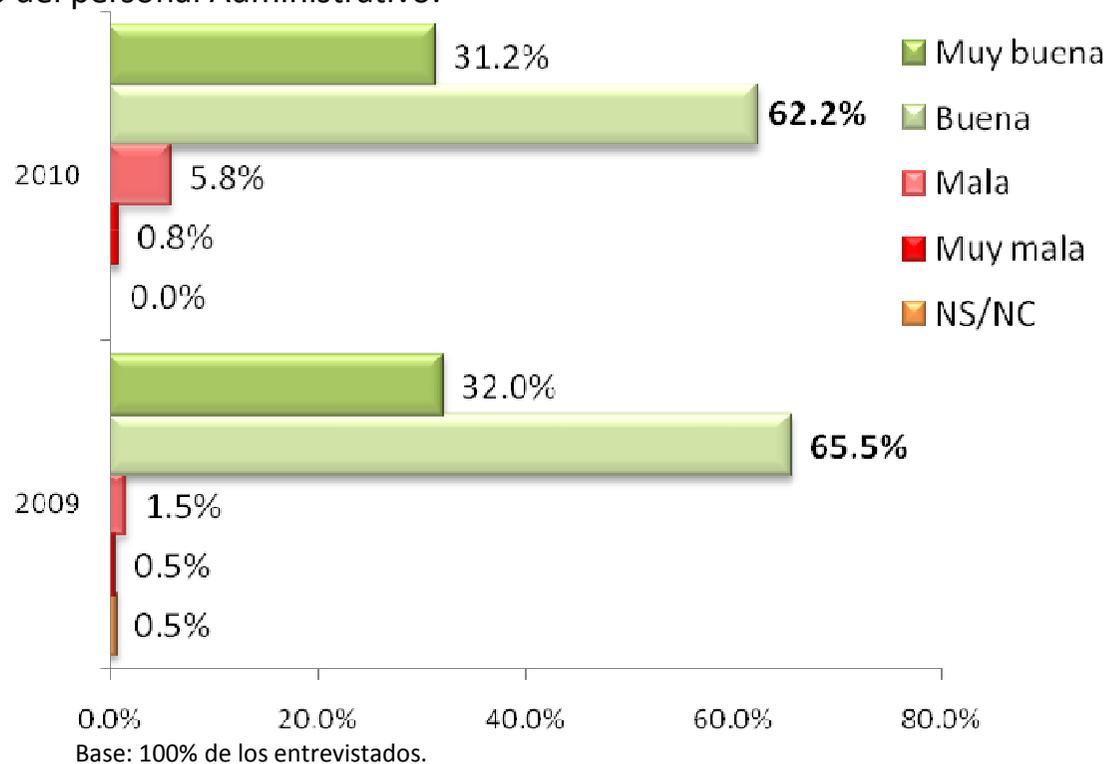
a) Calidad de los servicios/programas



Satisfacción y servicio al usuario

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

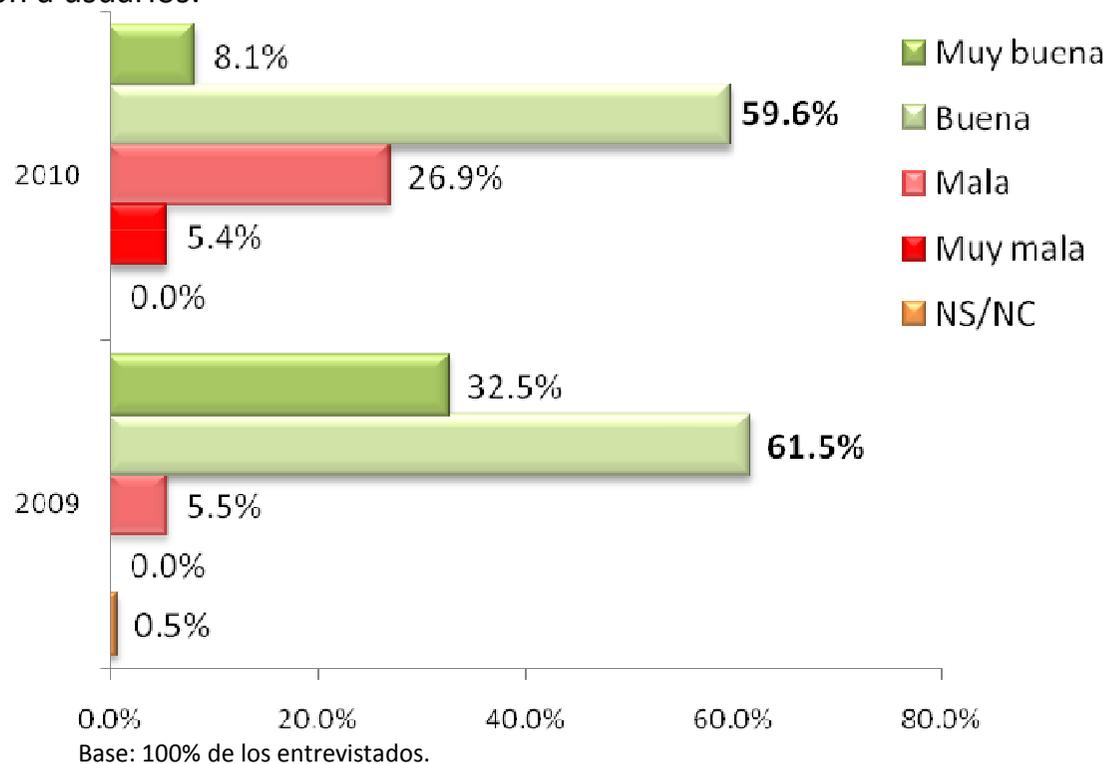
b) Amabilidad y trato del personal Administrativo:



Satisfacción y servicio al usuario

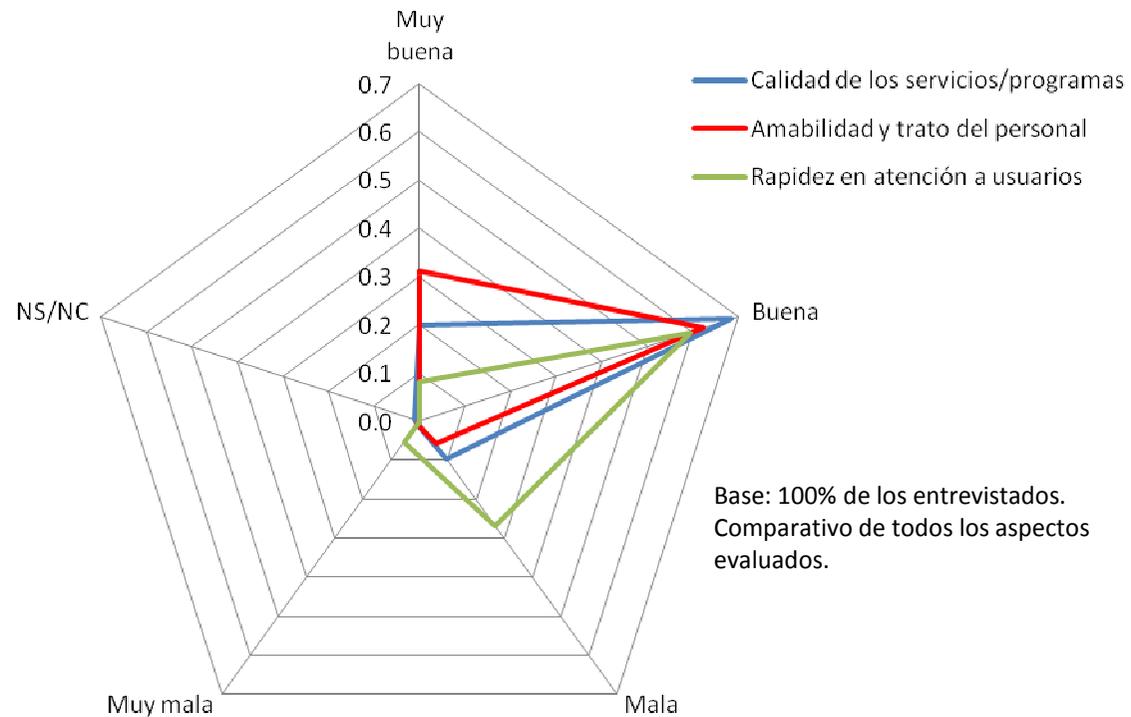
2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Procuraduría Social del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

c) Rapidez en atención a usuarios:



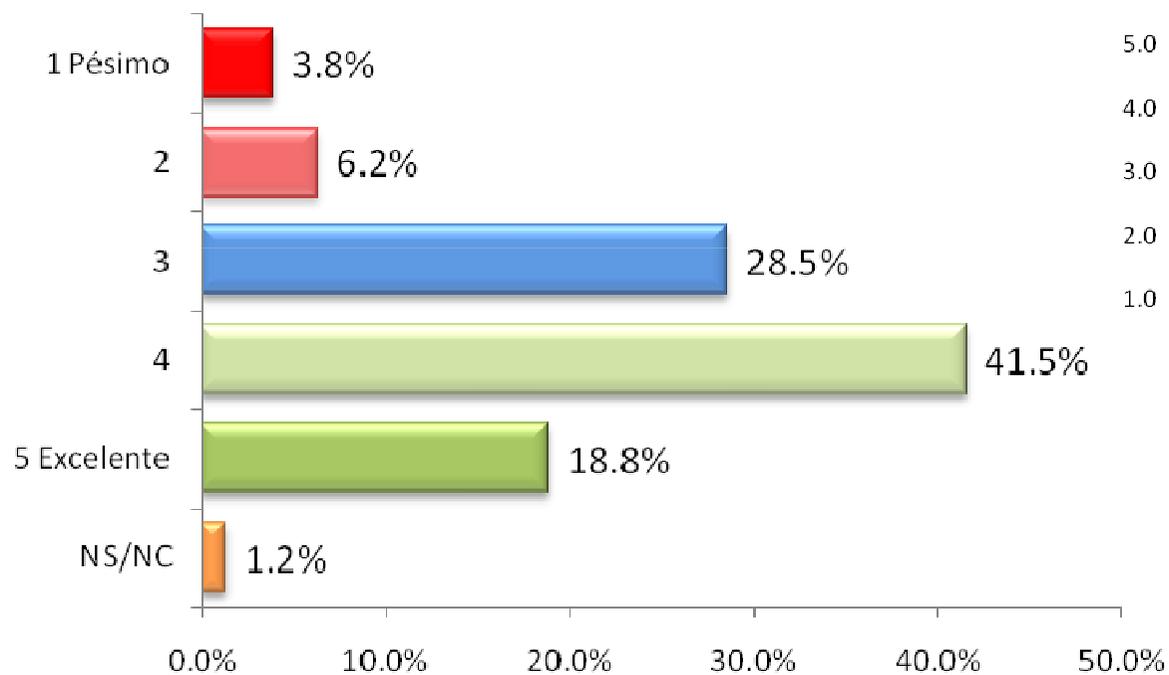
Satisfacción y servicio al usuario

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

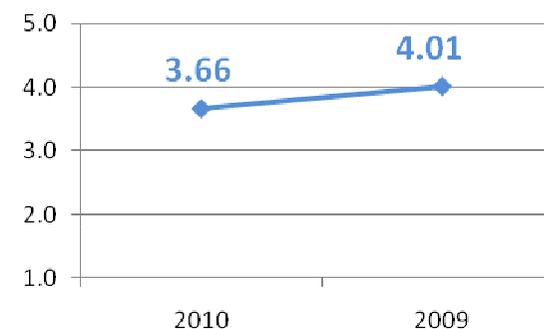


Satisfacción y servicio al usuario

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



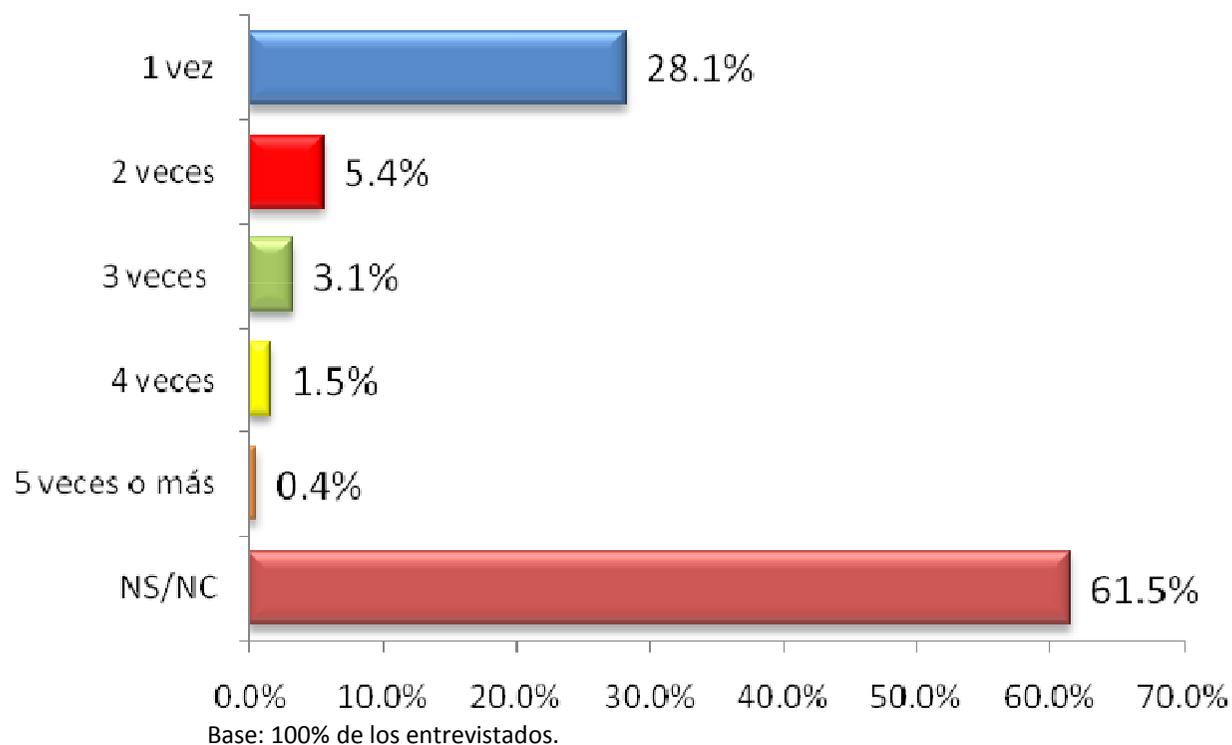
Base: 100% de los entrevistados.



Evaluación de la dependencia

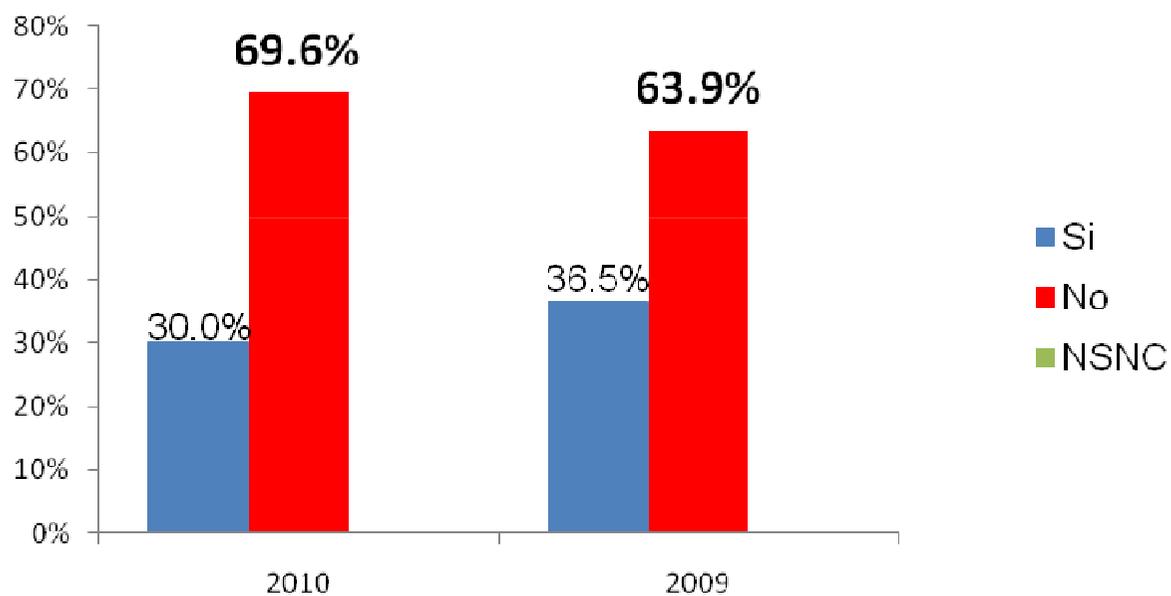
Evaluación de la dependencia

1. ¿Cuántas ocasiones ha solicitado usted el servicio de un abogado particular?



Evaluación de la dependencia

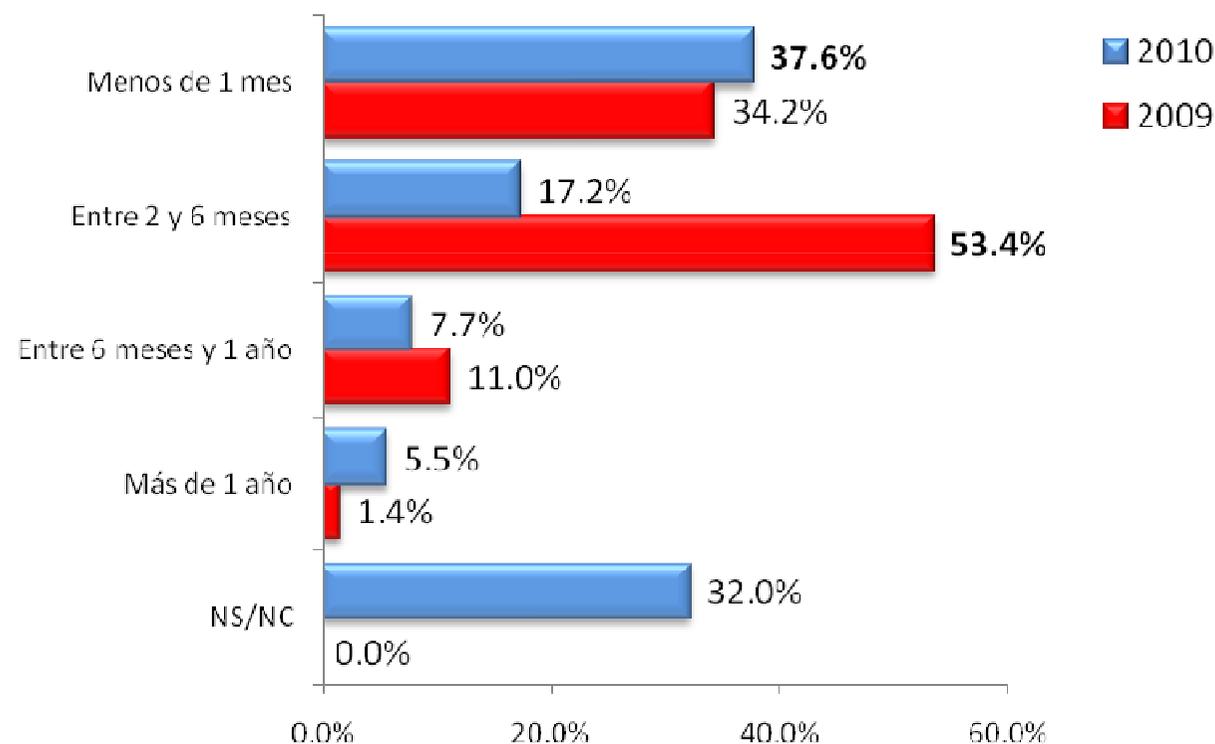
2. ¿Es la primera vez que viene usted a la Procuraduría Social?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

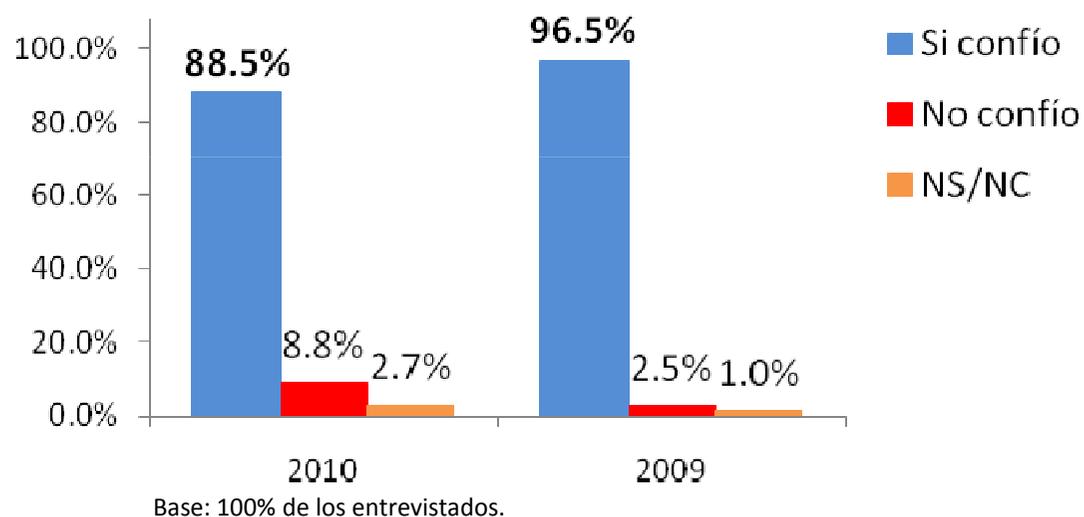
3. Usted que ha venido más de una vez, ¿hace cuánto tiempo hizo su visita anterior aproximadamente?



Base: Entrevistados que es la primera vez que vienen a la Procuraduría Social o ya habían venido con anterioridad; 2010 (30%), 2009 (36.5).

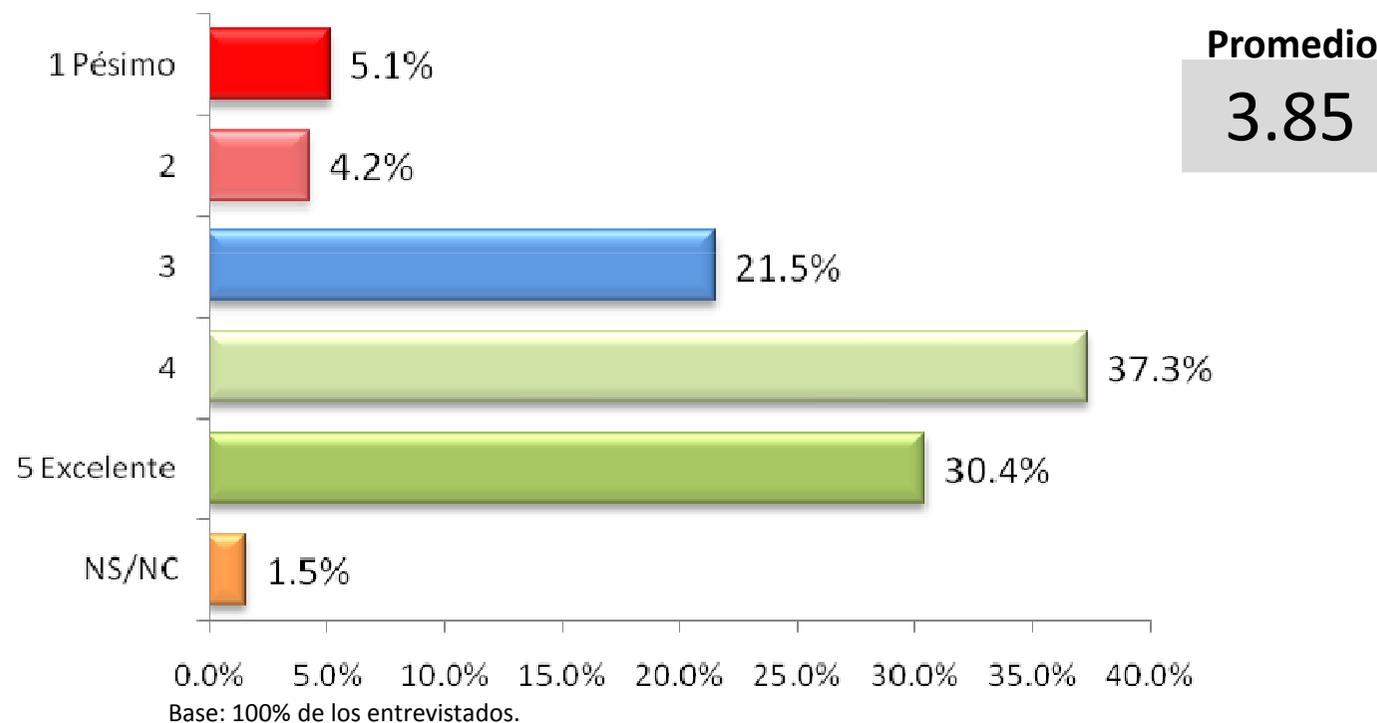
Evaluación de la dependencia

4. ¿Confía usted o no, en que los funcionarios y/o abogados de la Procuraduría Social le ayudaran a solucionar su problema?



Evaluación de la dependencia

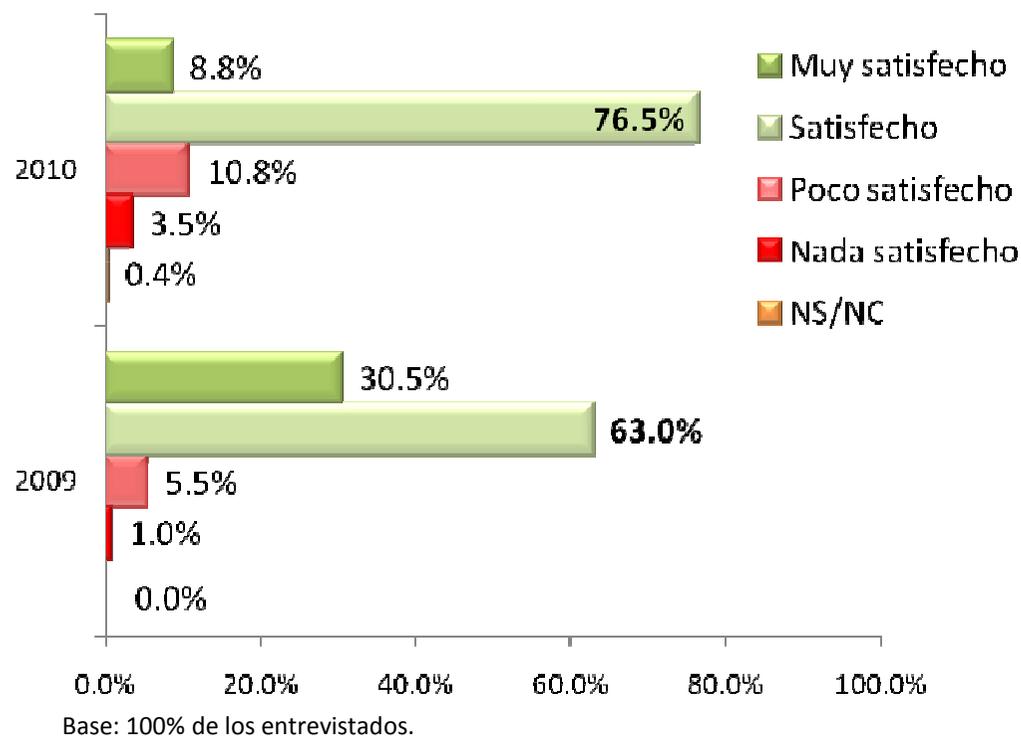
5. ¿Qué calificación le otorga del 1 al 5 donde 1 es pésimo y 5 excelente a los funcionarios y/o abogados de la Procuraduría Social?



Evaluación de la dependencia

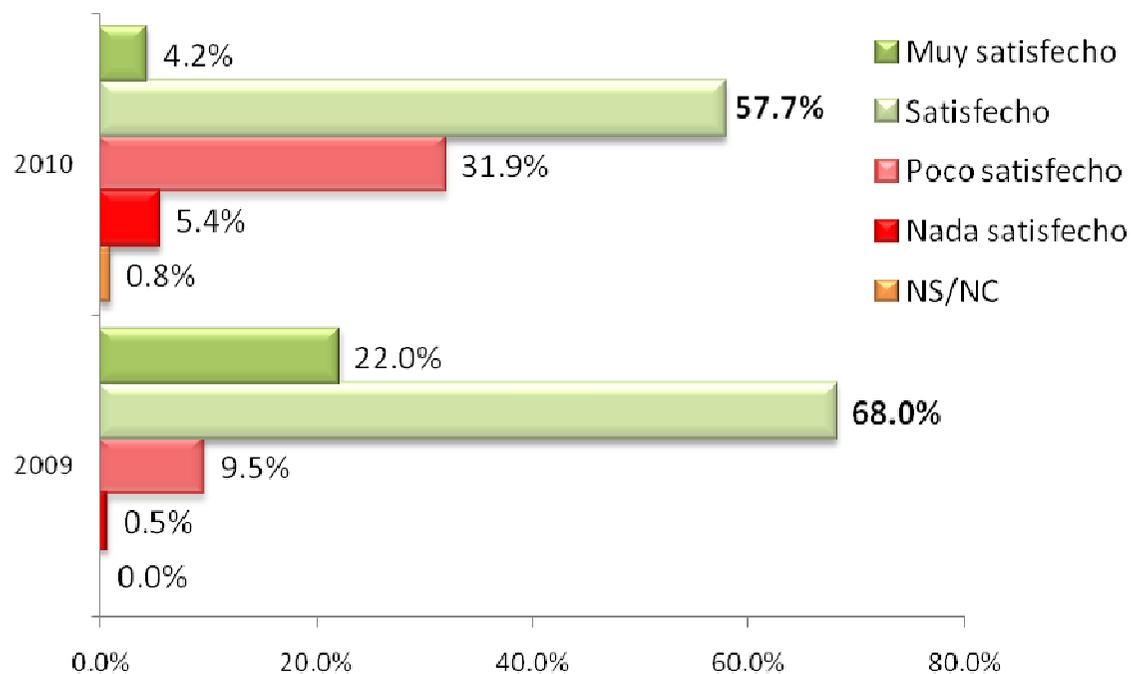
6.Cuál es su grado de satisfacción de los siguientes aspectos:

a) Calidad de las instalaciones:



Evaluación de la dependencia

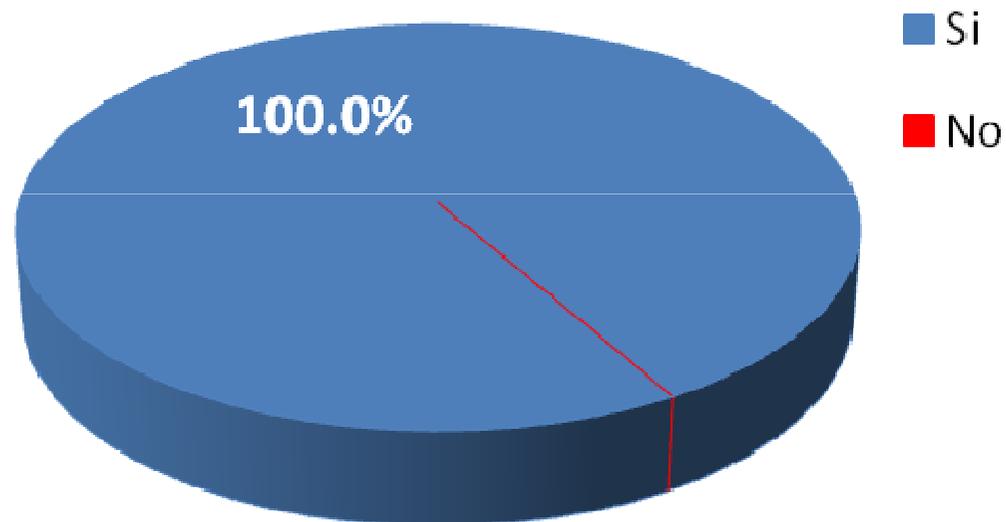
6.Cuál es su grado de satisfacción de los siguientes aspectos:
 b) Tiempo de espera para ser atendido:



Base: 100% de los entrevistados. Para la comparación con 2009, se adaptaron las respuestas de Muy bueno, bueno, malo y muy malo, con la escala de respuestas empleadas en la presente gráfica.

Evaluación de la dependencia

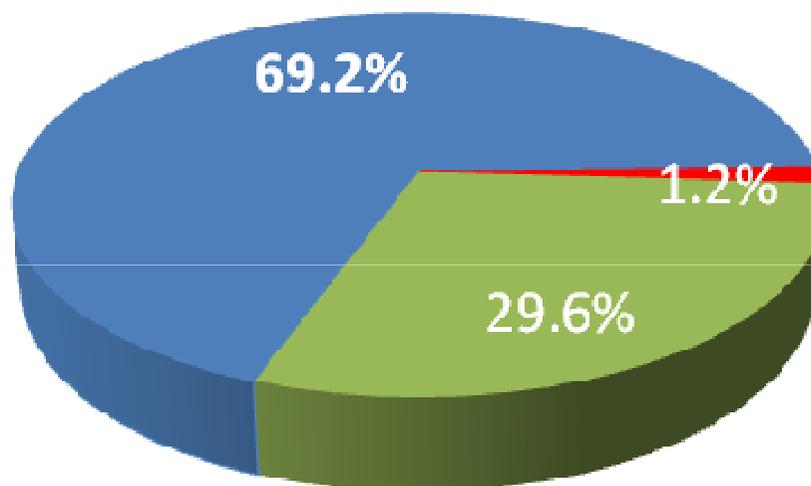
1. ¿Es usuario de algún servicio o tramite que preste la Procuraduría Social del Estado de Jalisco.?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

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

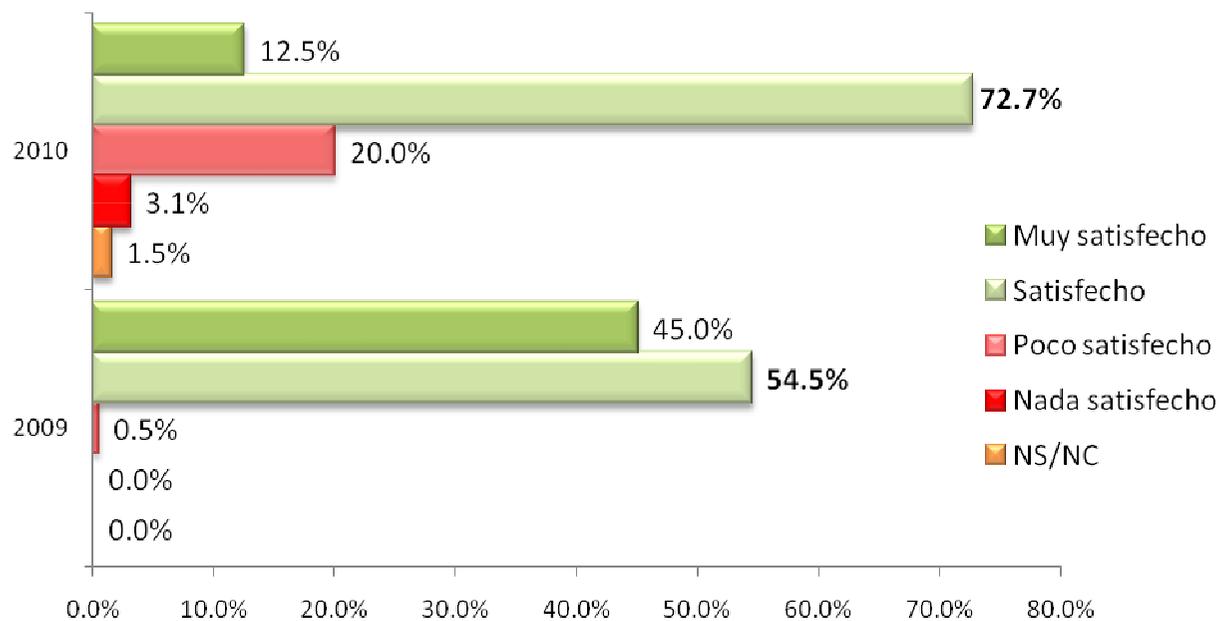


- Asesoría Jurídica
- Defensa de Oficio Penal
- Patrimonio Familiar, Civil, Mercantil

Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

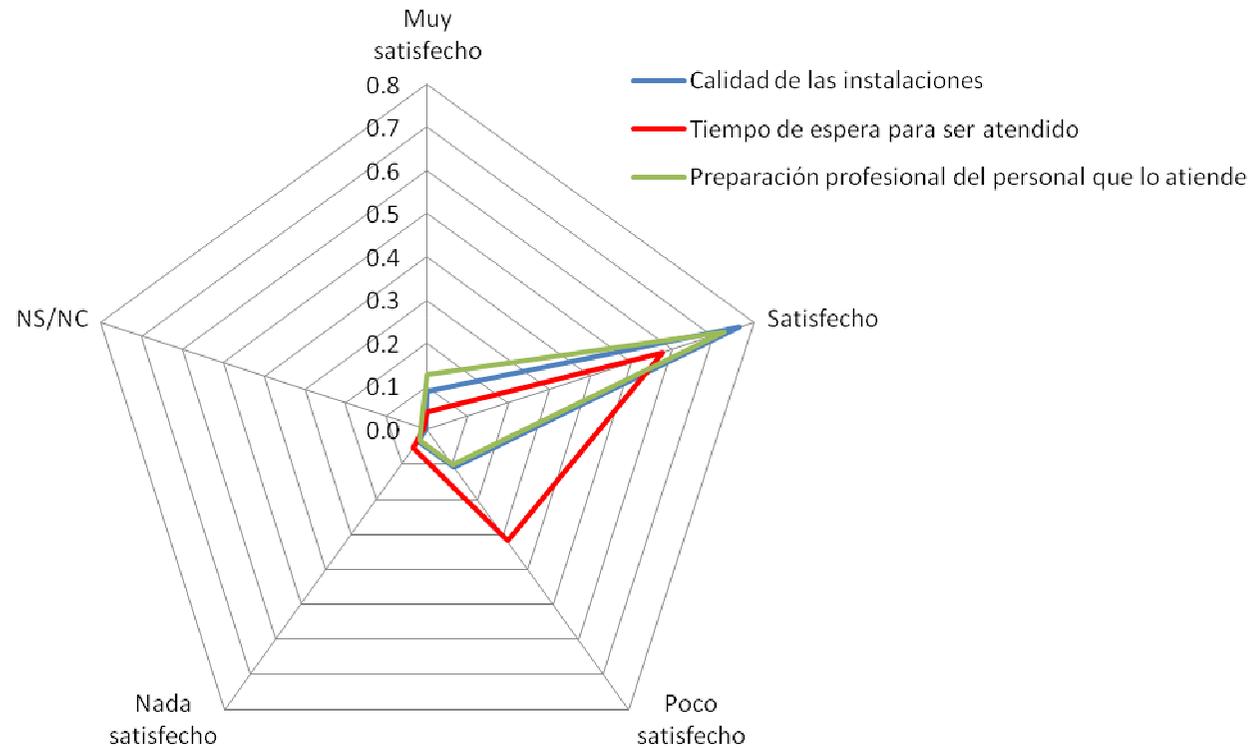
6.Cuál es su grado de satisfacción de los siguientes aspectos:
 c) Preparación profesional del personal que lo atiende:



Base: 100% de los entrevistados. Para la comparación con 2009, se adaptaron las respuestas de Muy bueno, bueno, malo y muy malo, con la escala de respuestas empleadas en la presente gráfica.

Evaluación de la dependencia

6. Cuál es su grado de satisfacción de los siguientes aspectos:

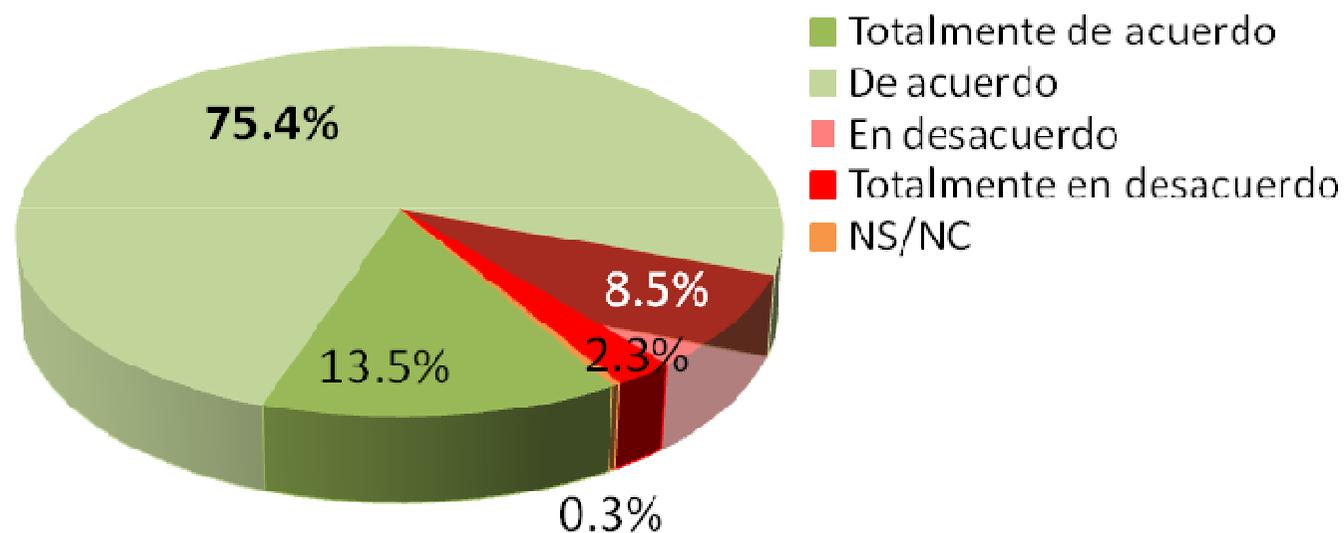


Base: 100% de los entrevistados. Comparativo de todos los aspectos evaluados.

Evaluación de la dependencia

7. Los funcionarios y/o abogados le otorgan información clara y precisa acerca de:

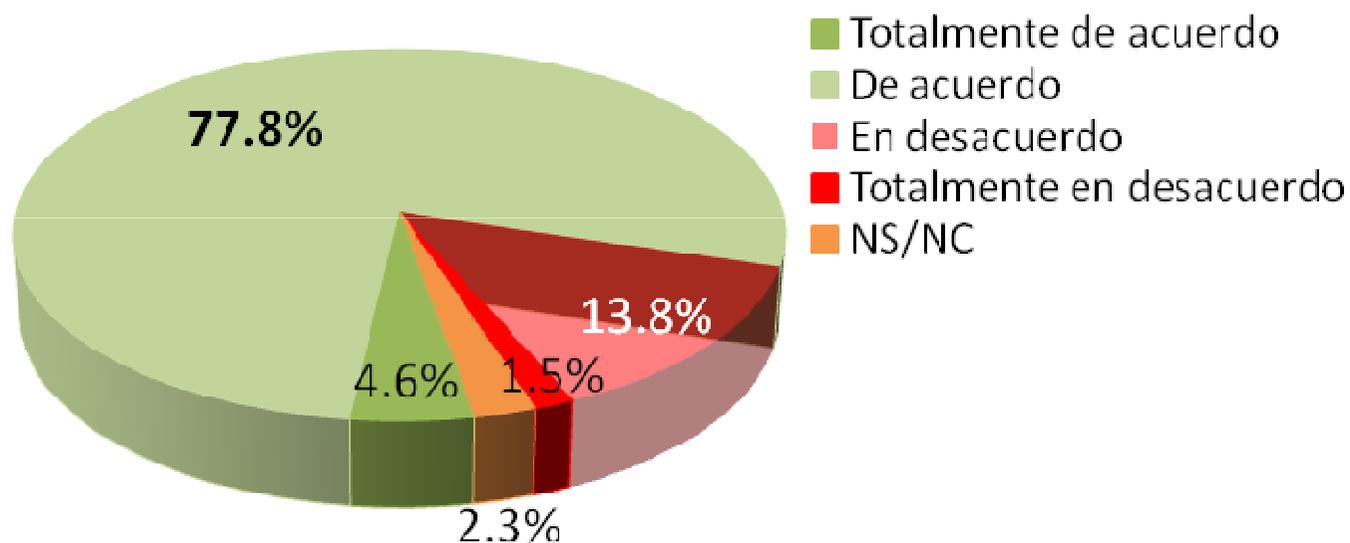
a) Trámites y requisitos:



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

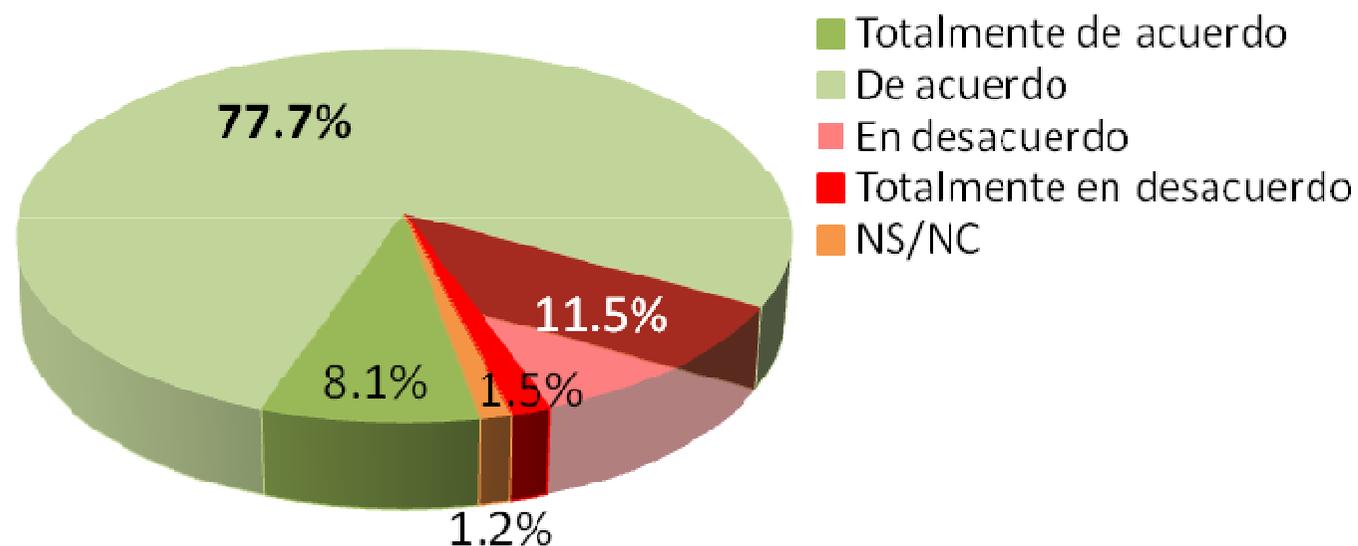
7. Los funcionarios y/o abogados le otorgan información clara y precisa acerca de:
b) Seguimiento e información de su asunto:



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

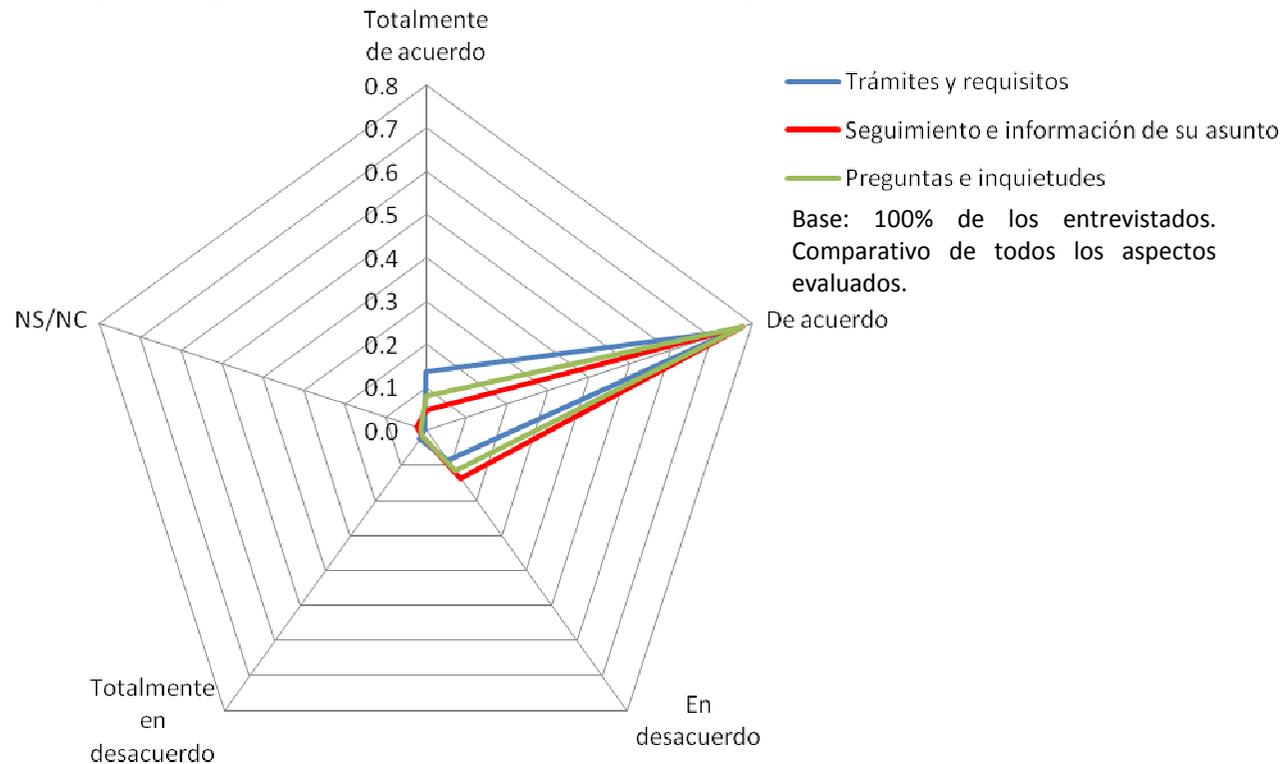
7. Los funcionarios y/o abogados le otorgan información clara y precisa acerca de:
c) Preguntas e inquietudes:



Base: 100% de los entrevistados.

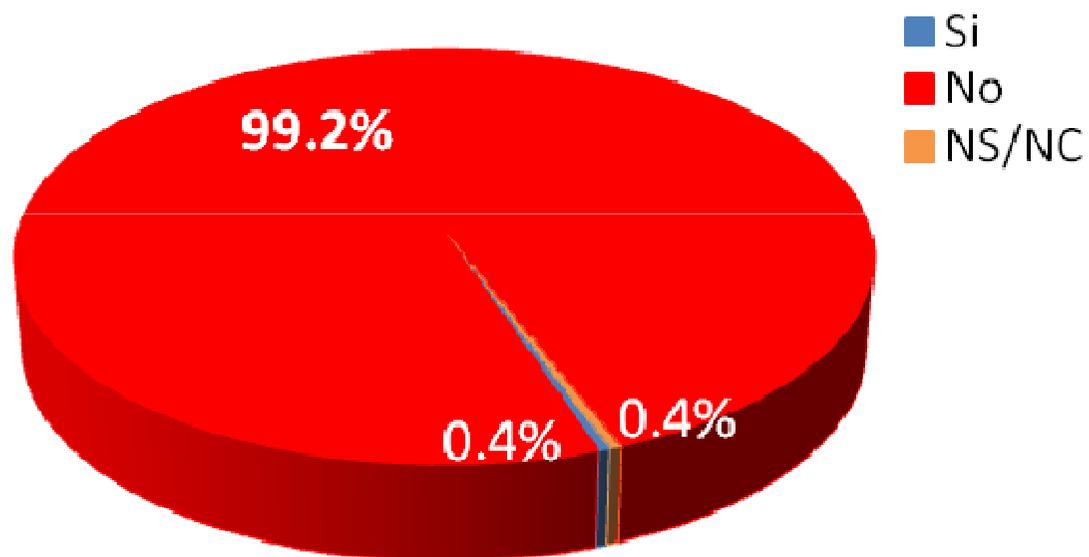
Evaluación de la dependencia

7. Los funcionarios y/o abogados le otorgan información clara y precisa acerca de:



Evaluación de la dependencia

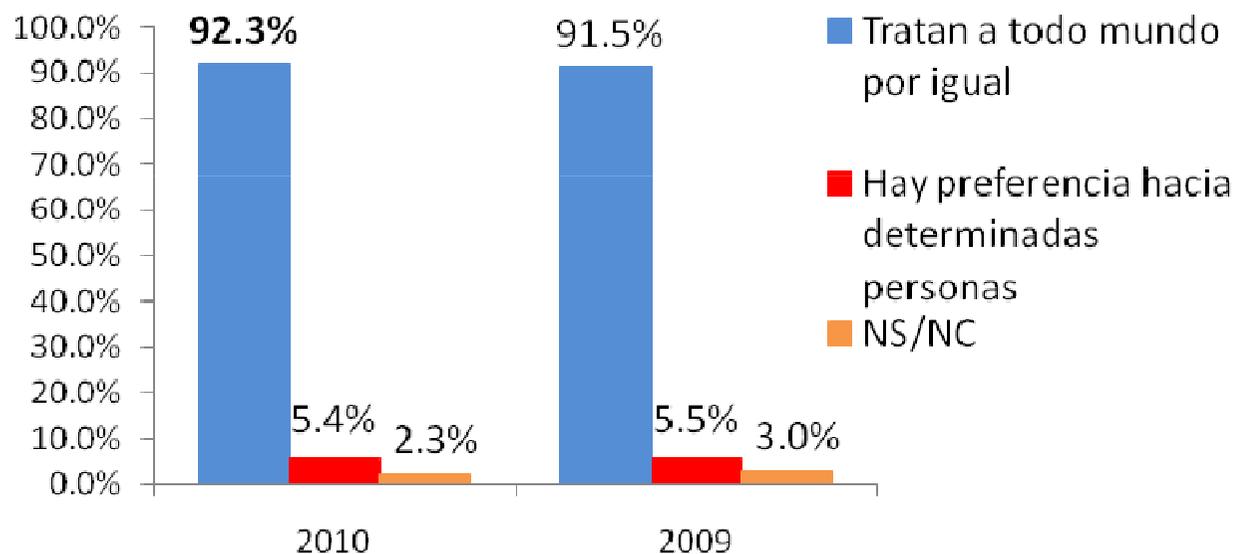
8. ¿En alguna ocasión algún funcionario y/o abogado de la Procuraduría Social le ha pedido dinero para agilizar su trámite o para gastos extras?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

9. ¿Considera usted que en la Procuraduría Social se trata a todo el mundo por igual o piensa usted que favorecen a determinados tipos de personas?



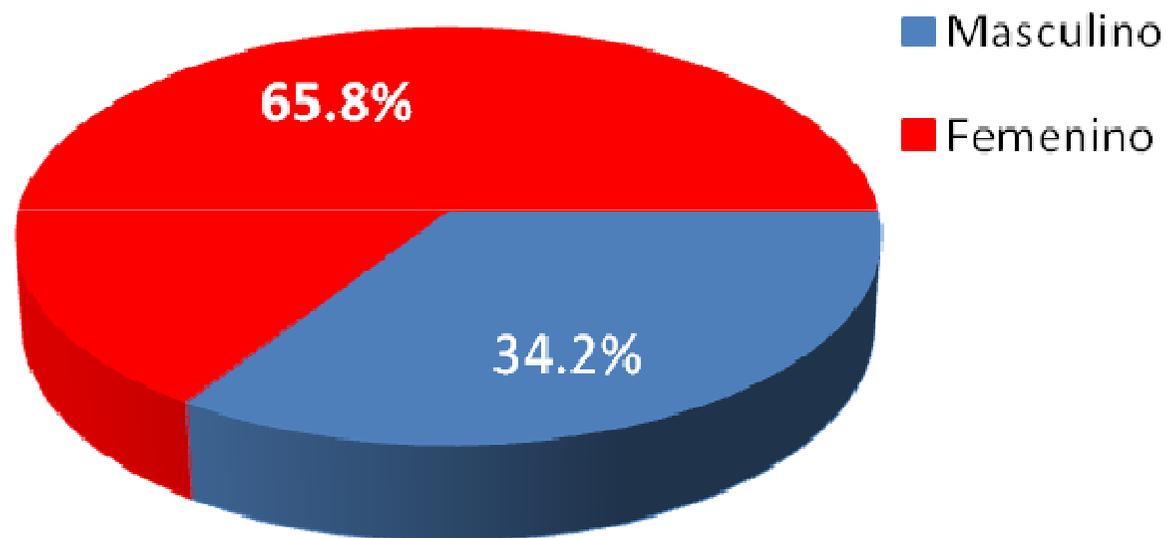
Base: 100% de los entrevistados.

The background of the slide is a dark blue grid with a perspective effect. Several large, 3D-style arrows are pointing upwards and to the right. One arrow in the foreground is filled with a pattern of small, colorful characters (green, red, blue, yellow) on a dark background. To the right, a vertical axis with tick marks and numbers (16, 17, 18, 19) is visible, suggesting a data chart.

Datos generales y sociodemográficos

Datos generales y sociodemográficos

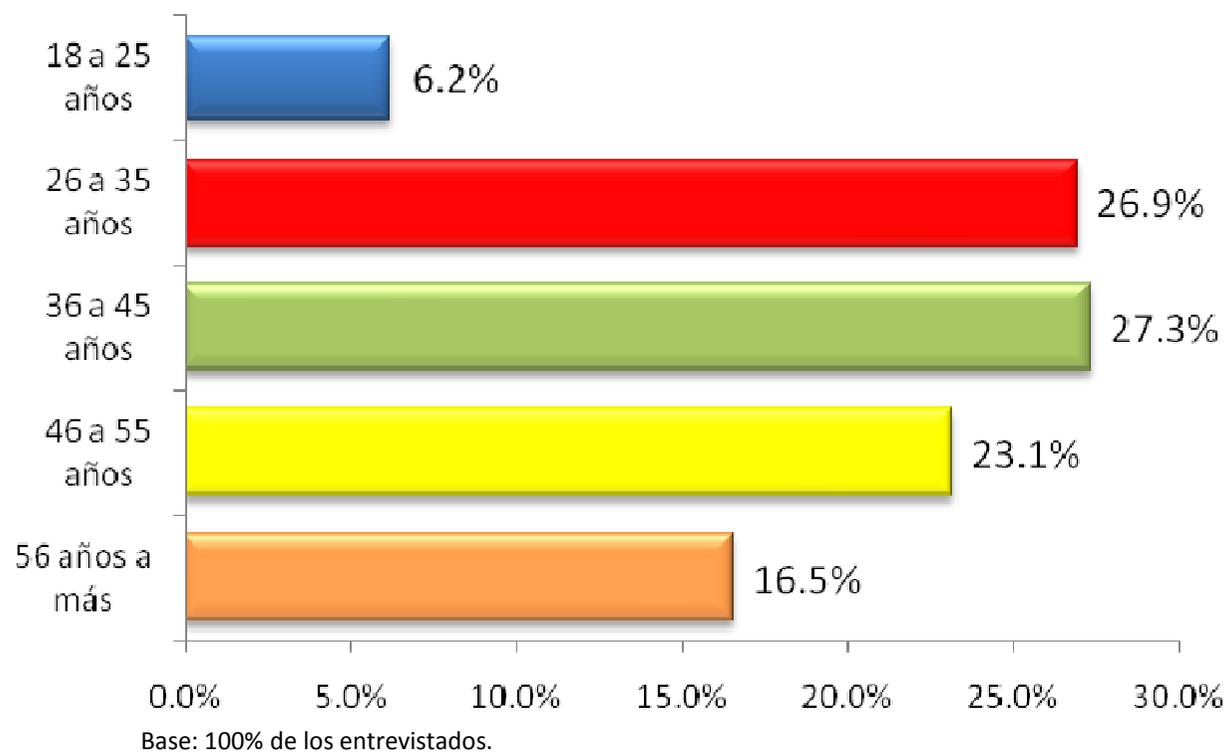
Genero



Base: 100% de los entrevistados.

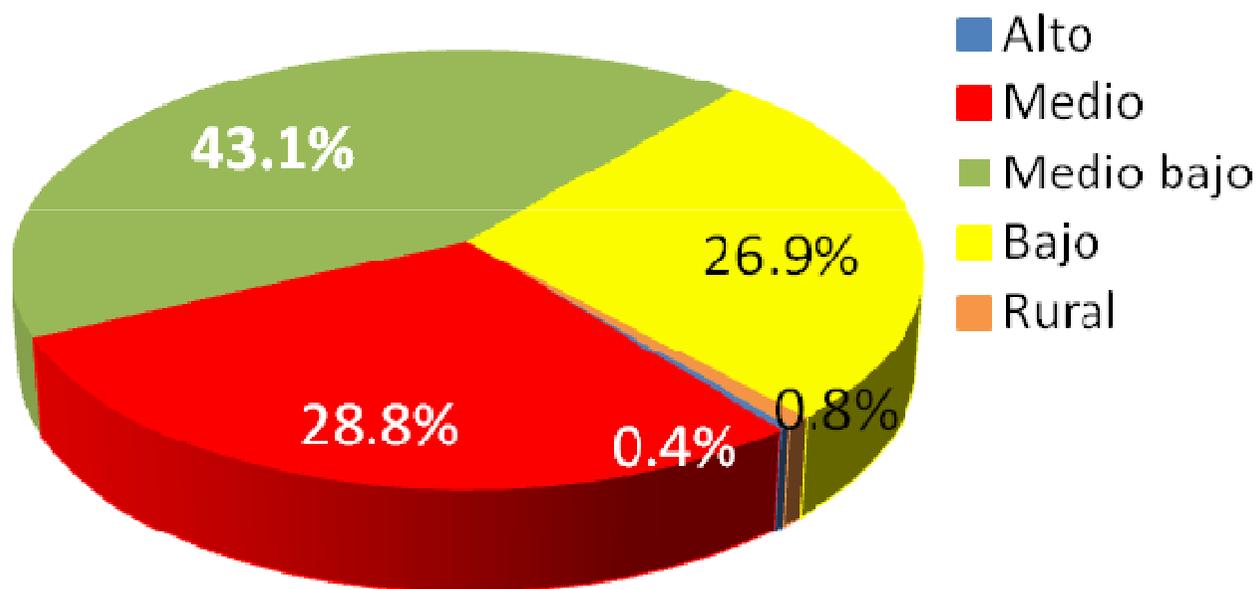
Datos generales y sociodemográficos

Edades



Datos generales y sociodemográficos

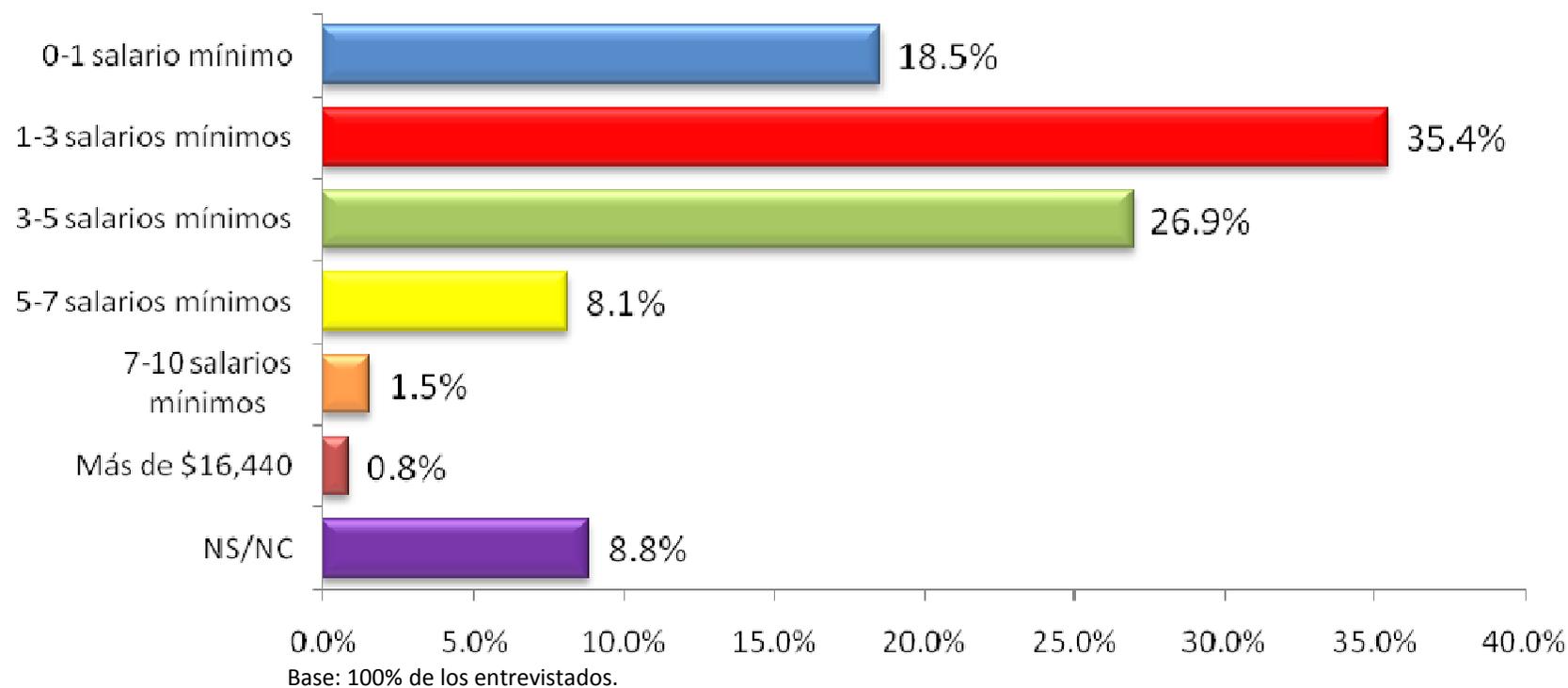
Nivel socioeconómico



Base: 100% de los entrevistados.

Datos generales y sociodemográficos

Ingresos



43

•Conclusiones

Conclusiones, Procuraduría Social

Satisfacción y servicio a usuarios

- Sobre los aspectos de la dependencia evaluados en el presente estudio, la rapidez en el servicio fue el aspecto peor evaluado, con 67.7% de calificaciones buenas o muy buenas; la amabilidad fue el aspecto mejor evaluado respecto al trabajo de la dependencia según el 93.5% de los usuarios que la calificaron como buena o muy buena.
- El promedio general sobre la evaluación de la dependencia fue de 83.2% de calificaciones positivas (buena y muy buenas), en ese sentido, se ubicó 13.1% por debajo del promedio obtenido el año pasado.
- En la escala del 1 al 5, siendo 5 excelente, el trabajo de la dependencia fue calificado con 3.72 puntos en el presente estudio, mientras que en 2009 la calificación ascendió a 4.05 puntos en la misma escala. Lo anterior indica que la evaluación del trabajo de la dependencia tiende a concentrarse en la calificación de regular (3).

Evaluación de la dependencia		
	2009	2010
Amabilidad	97.5%	93.5%
Rapidez	94.0%	67.7%
Calidad	97.5%	88.5%
Promedio General	96.3%	83.2%

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

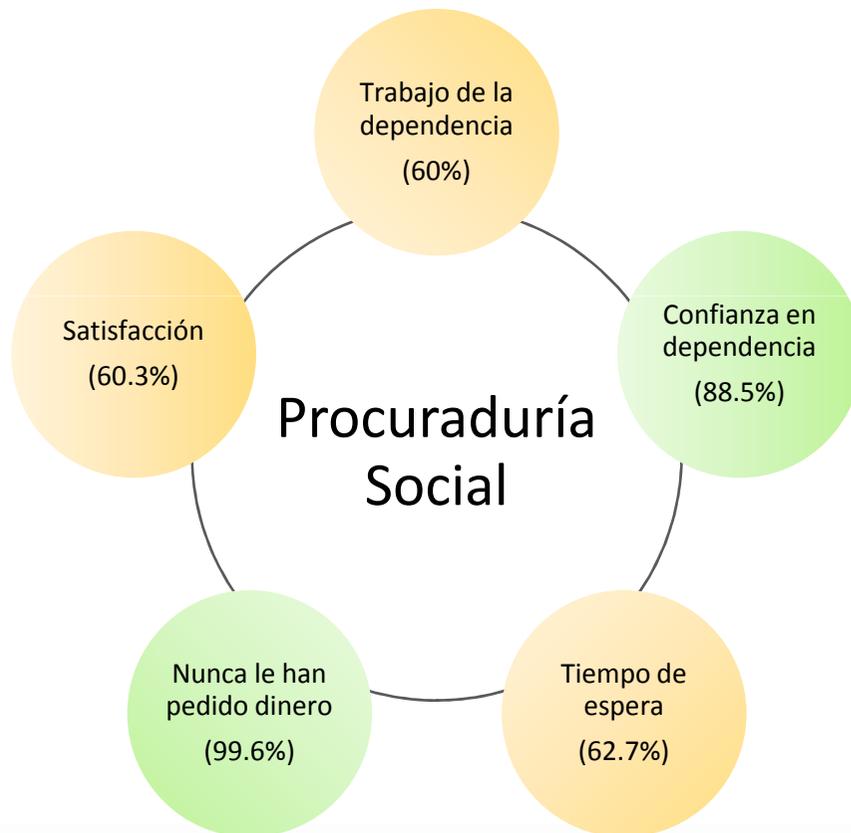
Conclusiones, Procuraduría Social

Evaluación de la dependencia

- La satisfacción con el servicio de la dependencia durante 2010 fue de 3.66 puntos en la escala del 1 al 5, donde 5 es excelente. De esta forma el promedio sobre la satisfacción registró un ligero retroceso con respecto a 2009, cuyo promedio fue de 4.01 en la escala anteriormente mencionada.
- El 88.5% de los usuarios confía en los funcionarios de la dependencia. Con respecto a 2009 el nivel de confianza en los funcionarios disminuyó 8%.
- Para 67.7% de los entrevistados en la dependencia, el trabajo de los funcionarios / abogados es bueno o excelente, ubicándose con 3.85 puntos de promedio en la escala del 1 al 5, donde 5 es excelente. Con el resultado anterior se puede afirmar que existe una imagen que tiende a posicionarse como buena en los usuarios de la secretaría.
- El tiempo de espera para ser atendido en la dependencia es considerada como poco o nada satisfactorio para 37.3% de los usuarios, este aspecto representa una área de oportunidad importante en la procuraduría..
- El 92.3% de los usuarios considera que en la dependencia se trata a todo mundo por igual.

Recomendaciones, Procuraduría Social

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.