

Secretaría General de Gobierno. 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

59

• 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

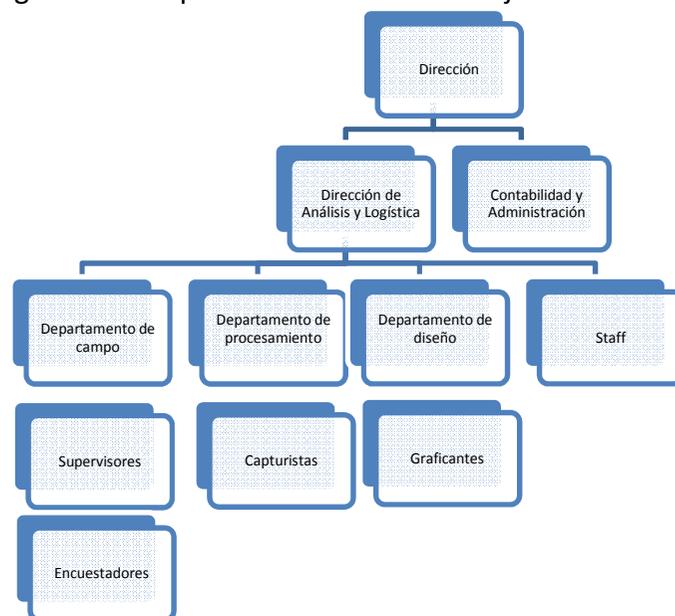
Población	Hombres y mujeres
Requisitos	Tener por lo menos un año viviendo en su localidad o ciudad
	Ser mayor de edad
	Ser usuario de algún servicio o trámite de la Secretaría General de Gobierno del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Oficinas del Registro Publico de la Propiedad y del Comercio y oficinas del Registro Civil de la dependencia en Guadalajara.
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

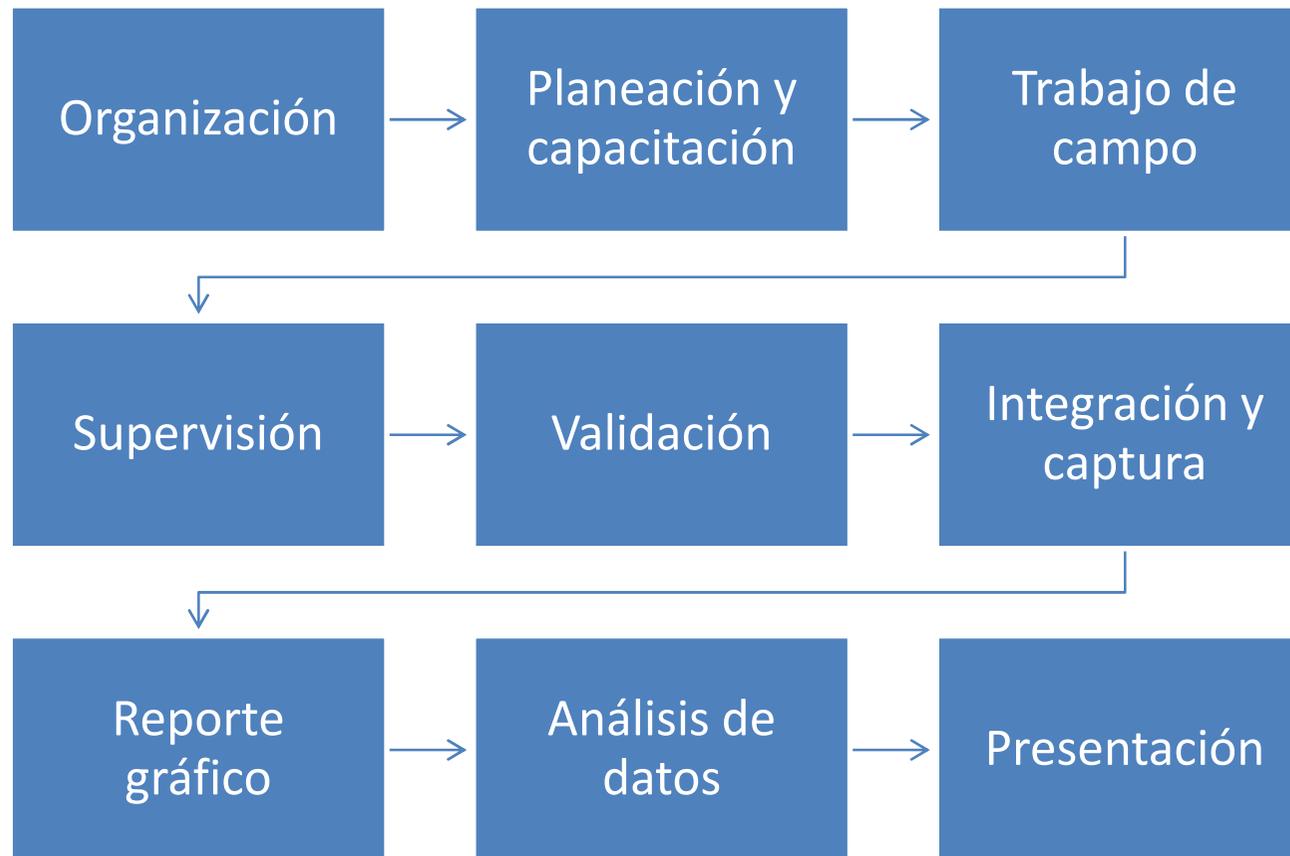
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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.



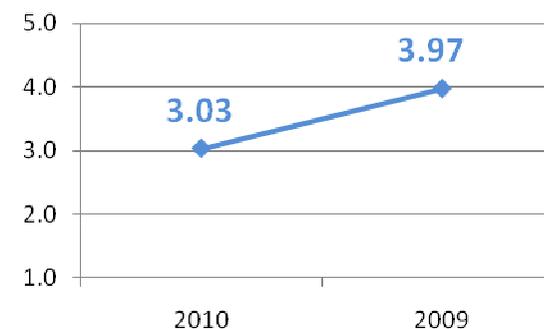
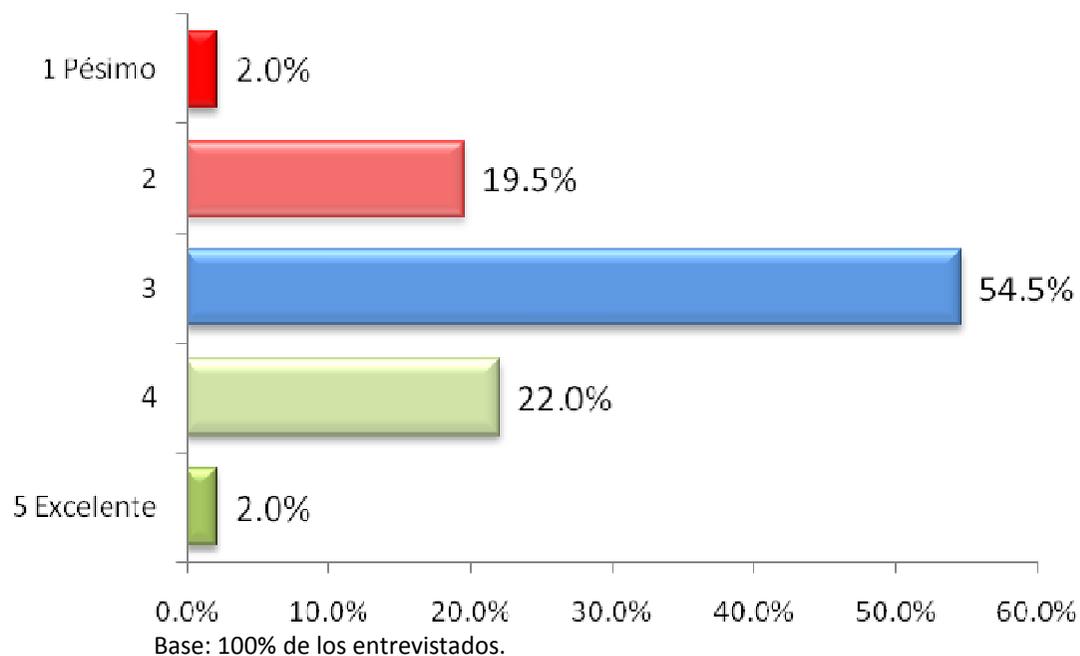
12

- Informe de resultados

Evaluación de servicios de la dependencia

Satisfacción y servicio al usuario

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



Satisfacción y servicio al usuario

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

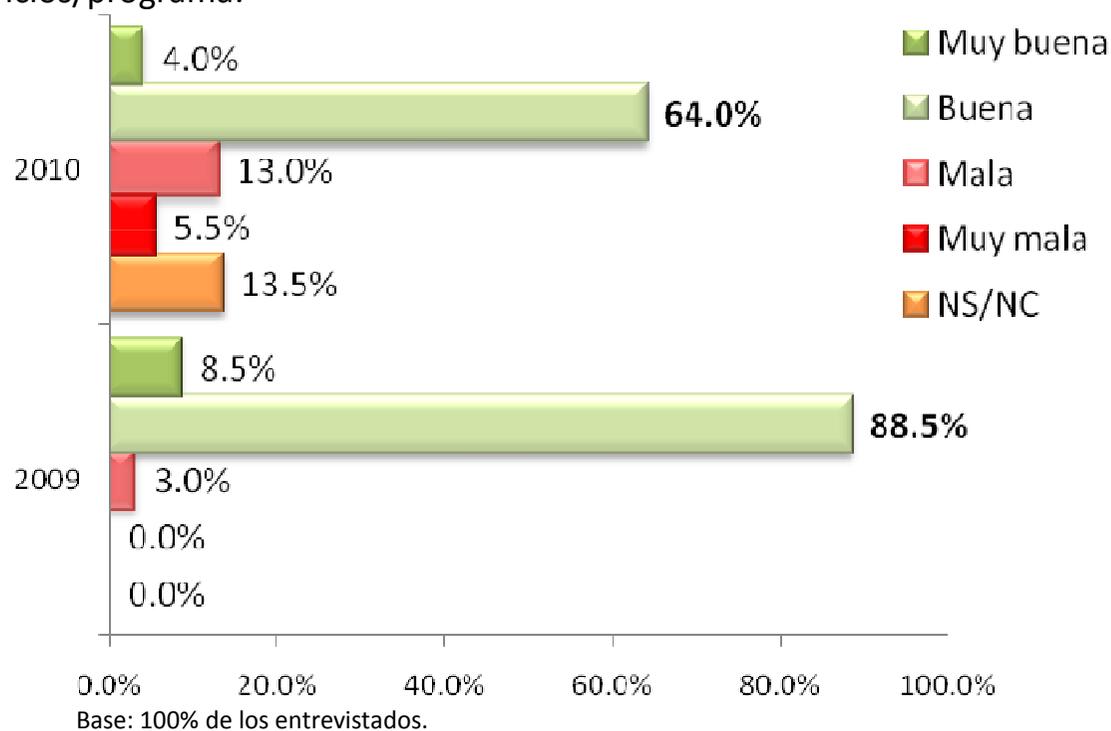
		18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años a más	Total
Masculino	1 Pésimo	-	-	-	-	7.1%	1.3%
	2	-	30.8%	33.3%	44.4%	14.3%	28.9%
	3	57.1%	46.2%	54.2%	44.4%	57.1%	51.3%
	4	28.6%	23.1%	8.3%	11.2%	21.4%	15.8%
	5 Excelente	14.3%	-	4.2%	-	-	2.6%
Femenino	1 Pésimo	6.3%	2.5%	-	5.6%	-	2.4%
	2	18.8%	10.0%	15.4%	22.2%	-	13.7%
	3	43.8%	55.0%	66.7%	38.9%	72.7%	56.5%
	4	31.3%	27.5%	17.9%	33.3%	27.3%	25.8%
	5 Excelente	-	5.0%	-	-	-	1.6%

Base: 100% de los entrevistados. Cruce por género y edad.

Satisfacción y servicio al usuario

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

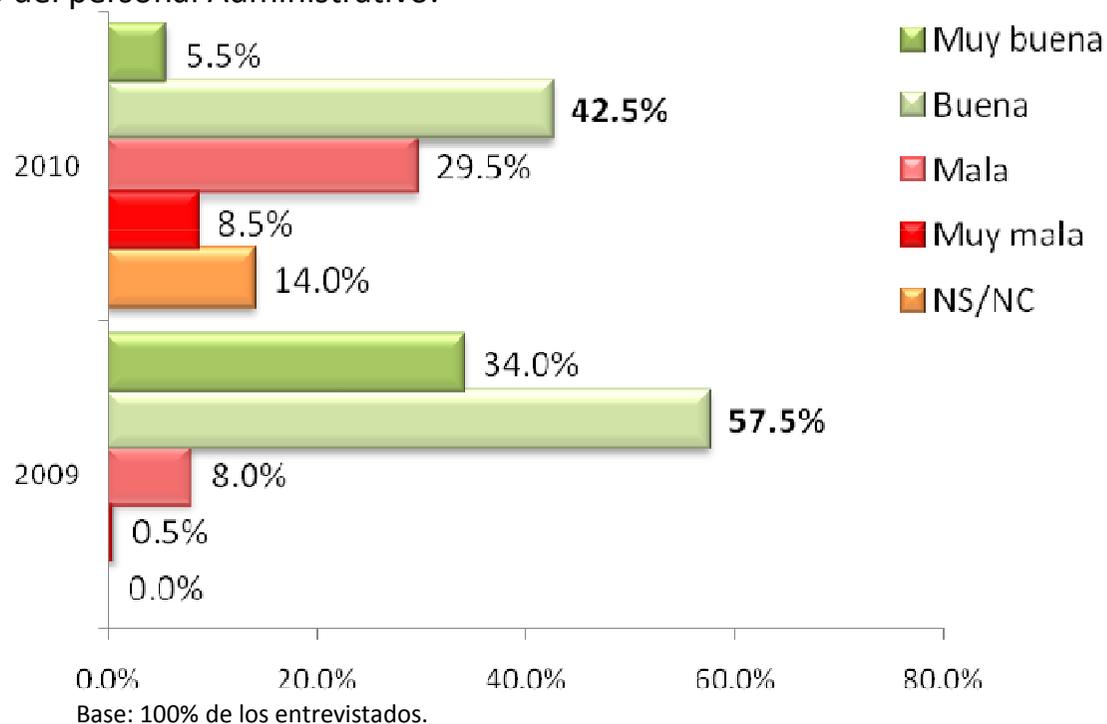
a) Calidad de los servicios/programa:



Satisfacción y servicio al usuario

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

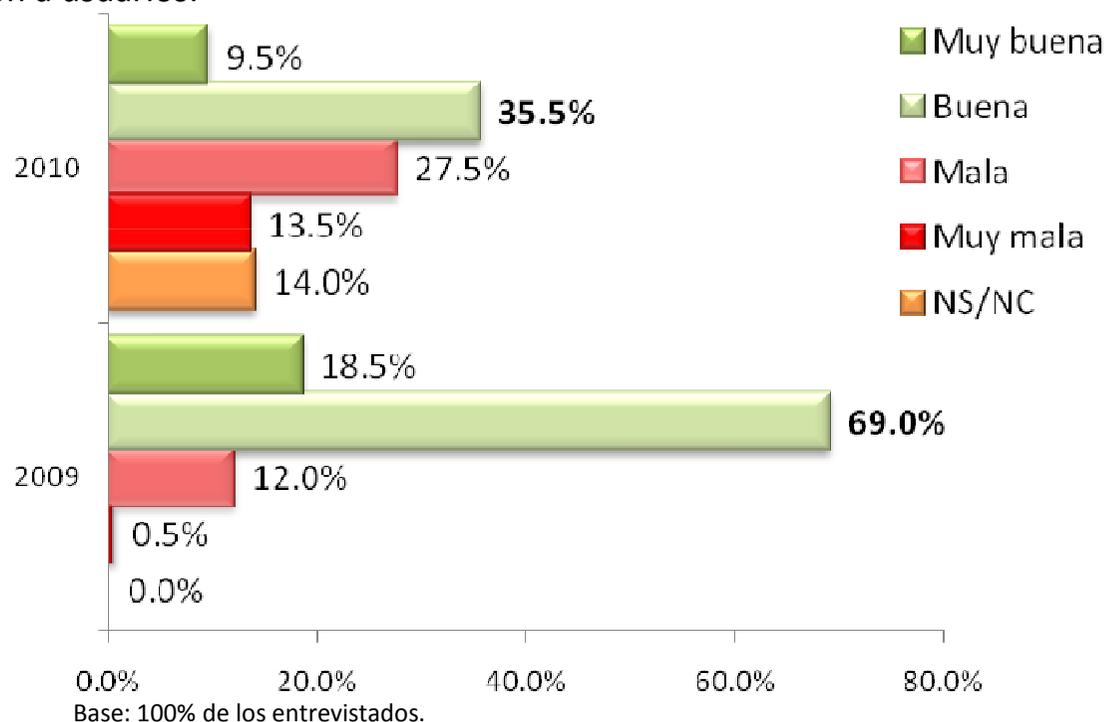
b) Amabilidad y trato del personal Administrativo:



Satisfacción y servicio al usuario

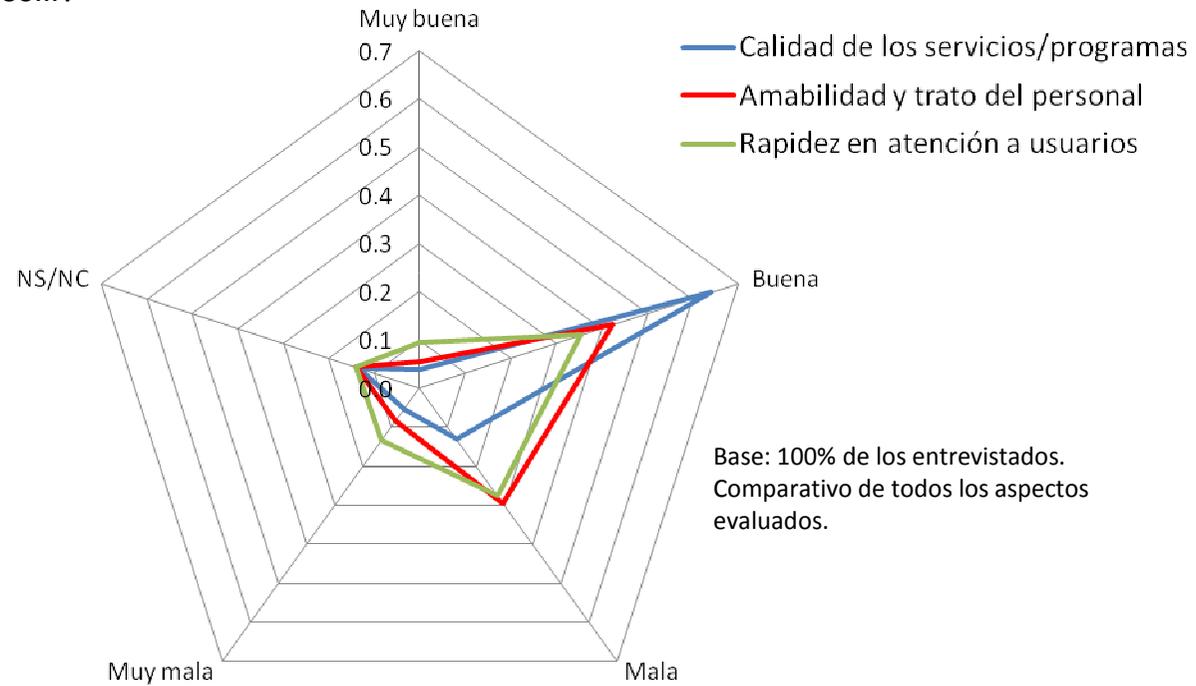
2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría General de Gobierno del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

c) Rapidez en atención a usuarios:



Satisfacción y servicio al usuario

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



Satisfacción y servicio al usuario

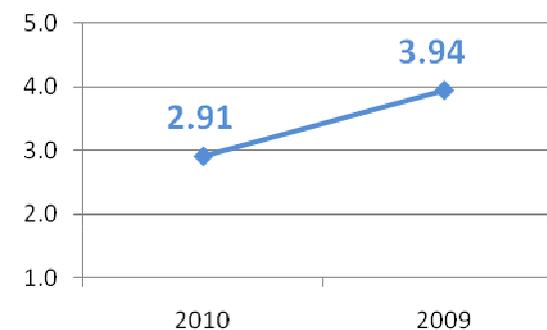
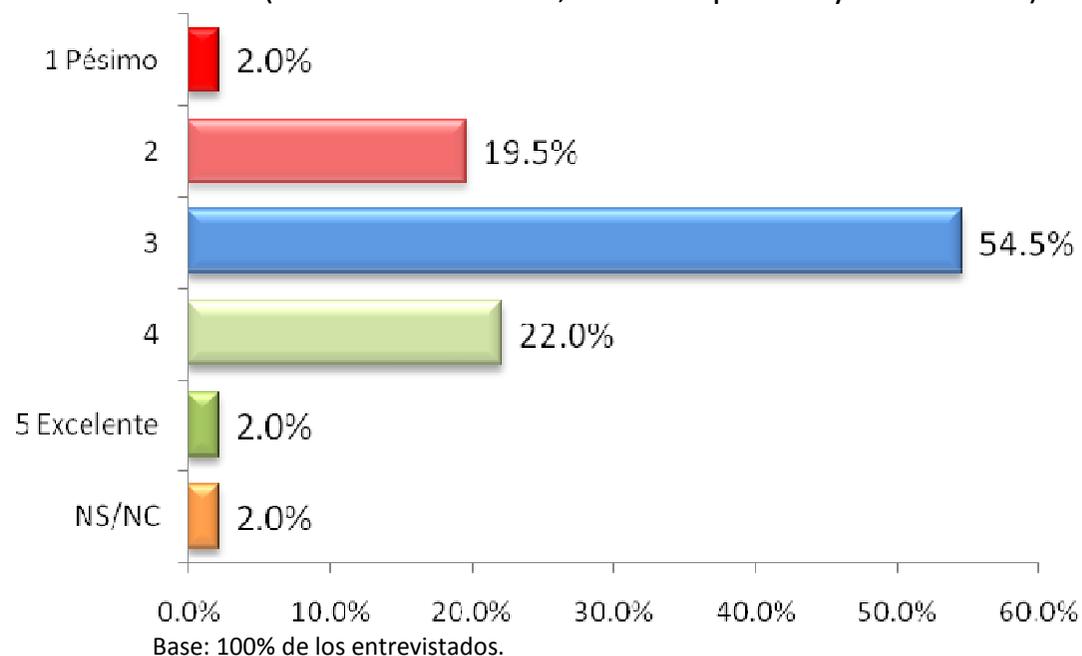
2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría General de Gobierno del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría General de Gobierno del Estado de 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	8.5%	4.0%	34.0%	5.5%	18.5%	9.5%
Buena	88.5%	64.0%	57.5%	42.5%	69.0%	35.5%
Mala	3.0%	13.0%	8.0%	29.5%	12.0%	27.5%
Muy mala	-	5.5%	0.5%	8.5%	0.5%	13.5%
NS/NC	-	13.5%	-	14.0%	-	14.0%
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 Secretaría General de Gobierno del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente)



Satisfacción y servicio al usuario

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

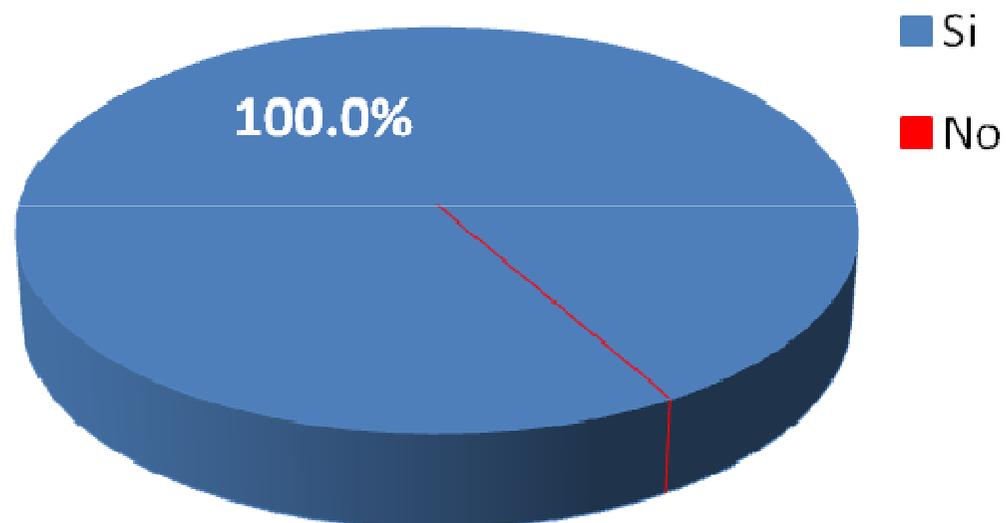
		18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años a más	Total
Masculino	1 Pésimo	-	-	4.2%	5.6%	7.2%	3.9%
	2	-	38.5%	29.2%	33.2%	21.4%	27.6%
	3	57.1%	53.8%	62.4%	55.6%	50.0%	56.6%
	4	42.9%	7.7%	4.2%	5.6%	21.4%	11.9%
	5 Excelente	-	-	-	-	-	-
Femenino	1 Pésimo	12.5%	2.5%	-	5.6%	-	3.2%
	2	12.5%	17.5%	20.5%	16.7%	18.2%	17.8%
	3	50.0%	60.0%	56.4%	44.4%	54.5%	54.8%
	4	18.8%	20.0%	23.1%	27.7%	18.2%	21.8%
	5 Excelente	6.2%	-	-	5.6%	-	1.6%

Base: 100% de los entrevistados. Cruce de variables de género y edad..

Registro Público de la Propiedad y Comercio

Registro Público de la Propiedad y Comercio

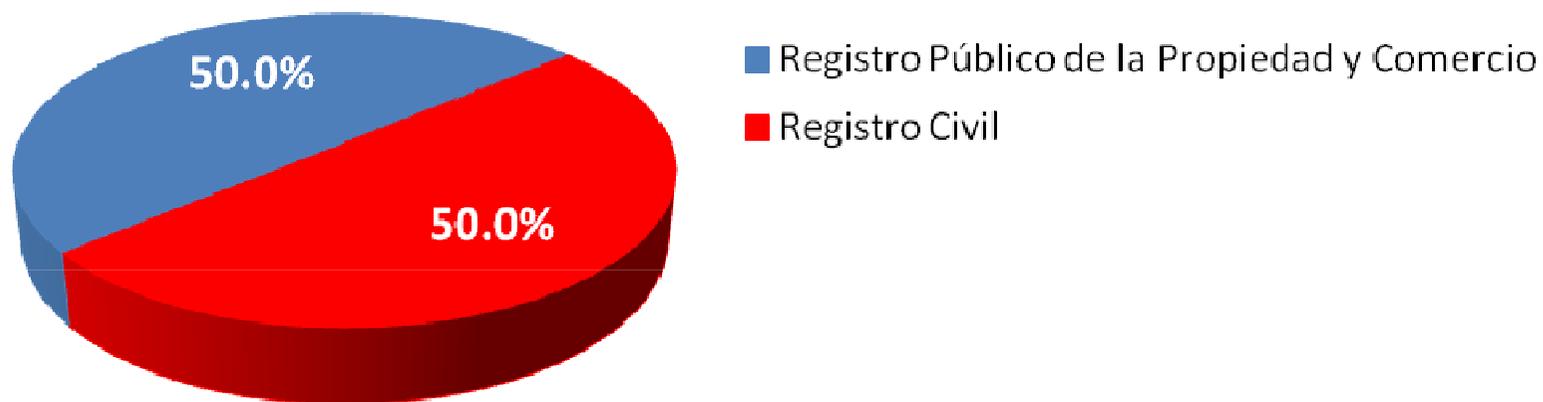
1. ¿Es usuario de algún servicio o tramite que preste la Secretaria General de Gobierno del Edo de Jal?



Base: 100% de los entrevistados.

Registro Público de la Propiedad y Comercio

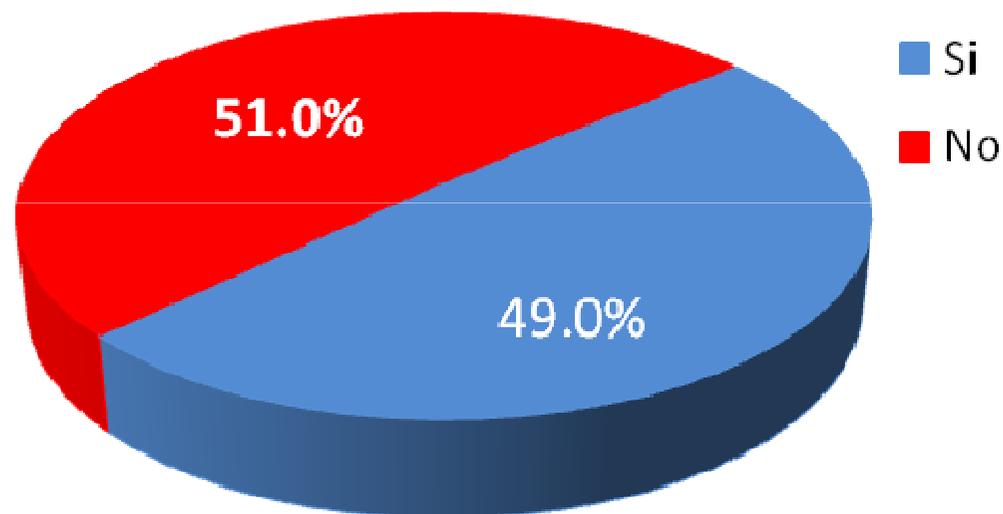
2. Oficina que visita:



Base: 100% de los entrevistados.

Registro Público de la Propiedad y Comercio

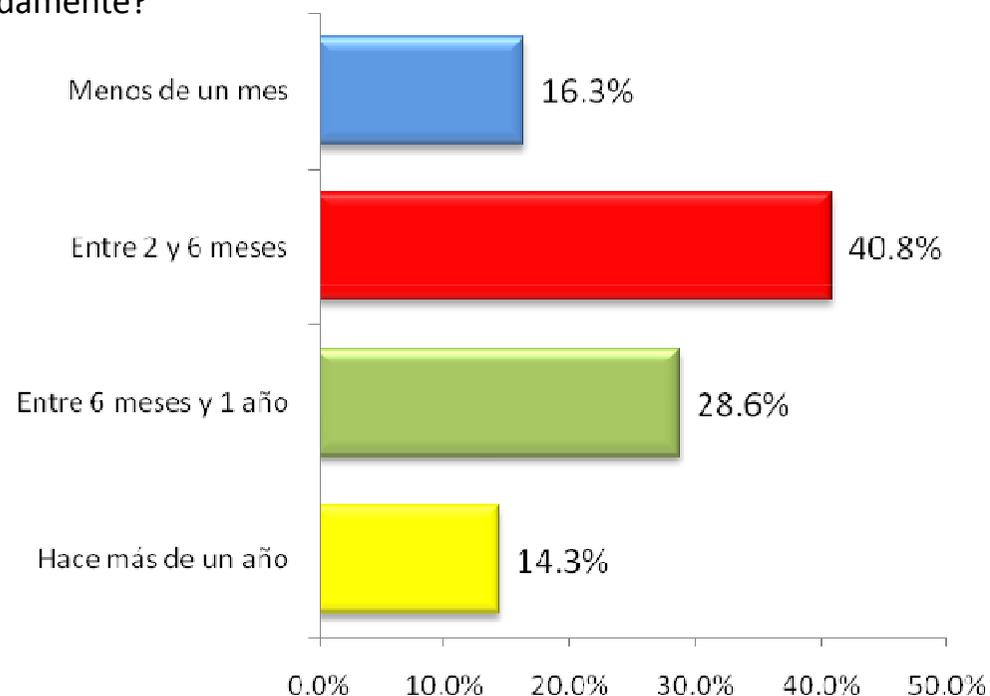
1. ¿Es la primera vez que viene usted al Registro Público de la Propiedad y Comercio?



Base: Entrevistados que acudieron a la oficina de **Registro Público de la Propiedad y Comercio 2010 (50%)**.

Registro Público de la Propiedad y Comercio

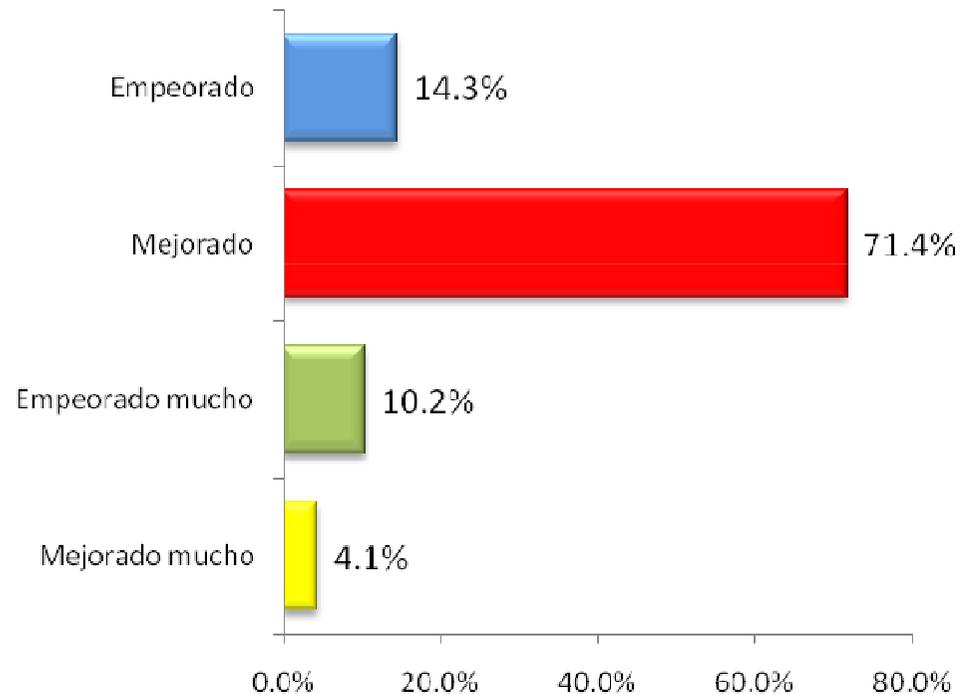
2. Usted que ha venido más de una vez, ¿hace cuánto tiempo hizo su visita anterior aproximadamente?



Base: Entrevistados que es la primera vez que vienen al Registro Público de la Propiedad y Comercio o ya habían venido con anterioridad (49%):

Registro Público de la Propiedad y Comercio

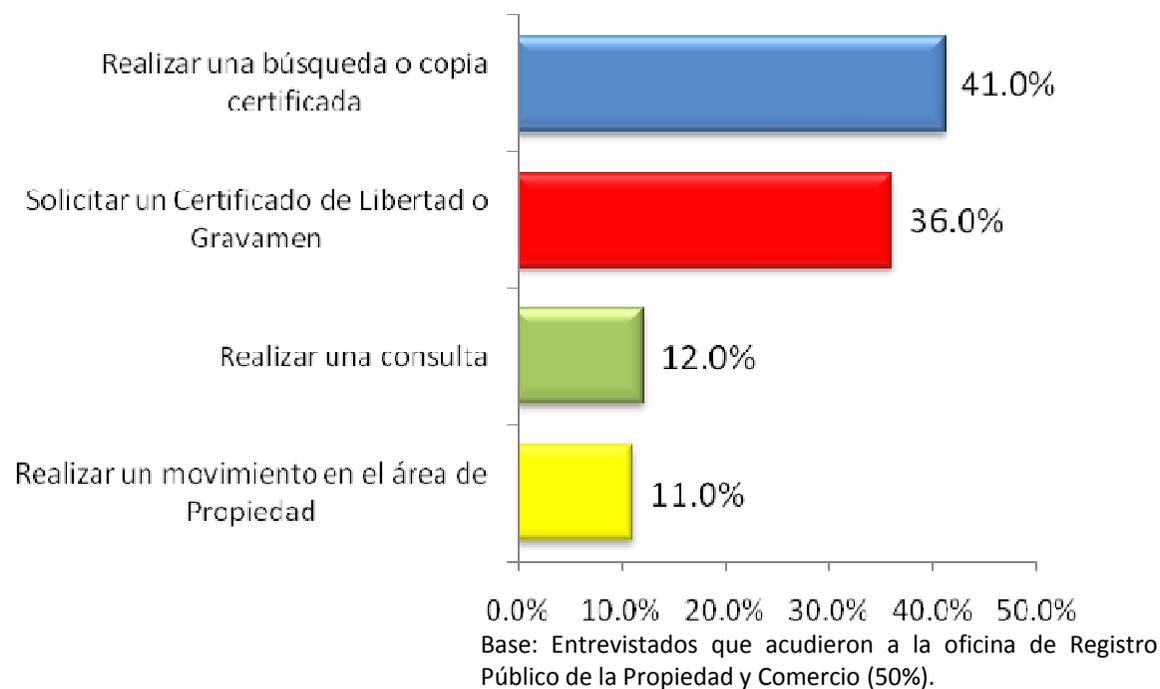
3. De la última vez que vino al Registro Público de la Propiedad y Comercio, comparada con la de hoy, ¿considera usted que en términos generales, ha mejorado o ha empeorado?



Base: Entrevistados que es la primera vez que vienen al Registro Público de la Propiedad y Comercio o ya habían venido con anterioridad (49%):

Registro Público de la Propiedad y Comercio

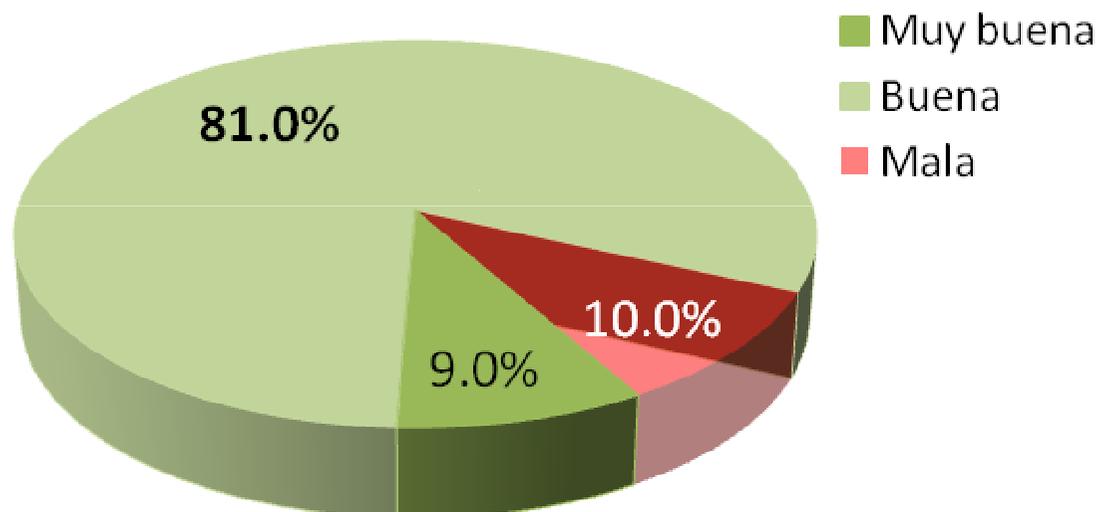
4. ¿Qué trámite ha venido a hacer al Registro Público de la Propiedad y Comercio?



Registro Público de la Propiedad y Comercio

5. Evalúe usted en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal las siguientes características de esta dependencia del Registro Público de la Propiedad y Comercio.

a) Calidad de las instalaciones:

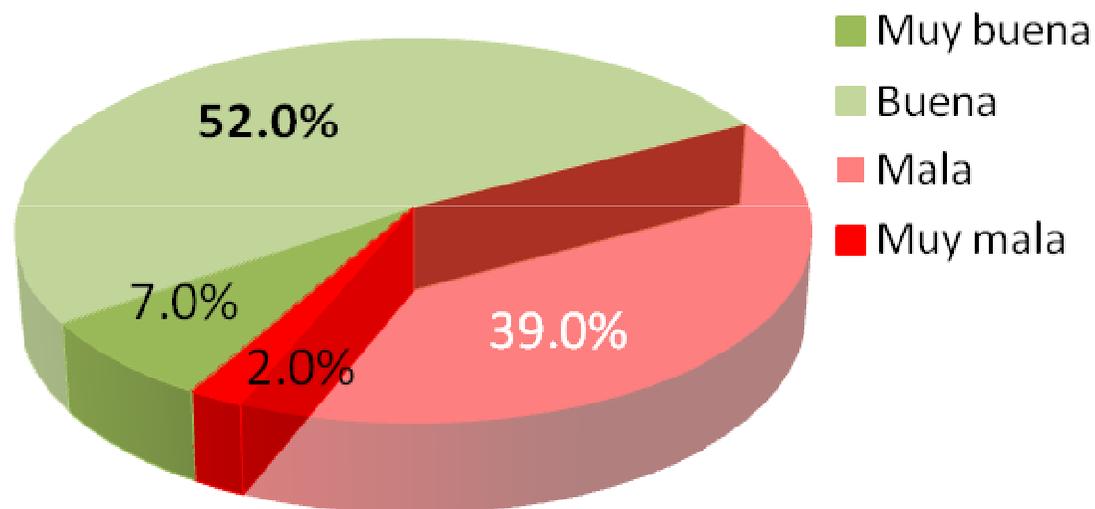


Base: Entrevistados que acudieron a la oficina de Registro Público de la Propiedad y Comercio (50%).

Registro Público de la Propiedad y Comercio

5. Evalúe usted en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal las siguientes características de esta dependencia del Registro Público de la Propiedad y Comercio.

b) Preparación de las personas que le atienden:

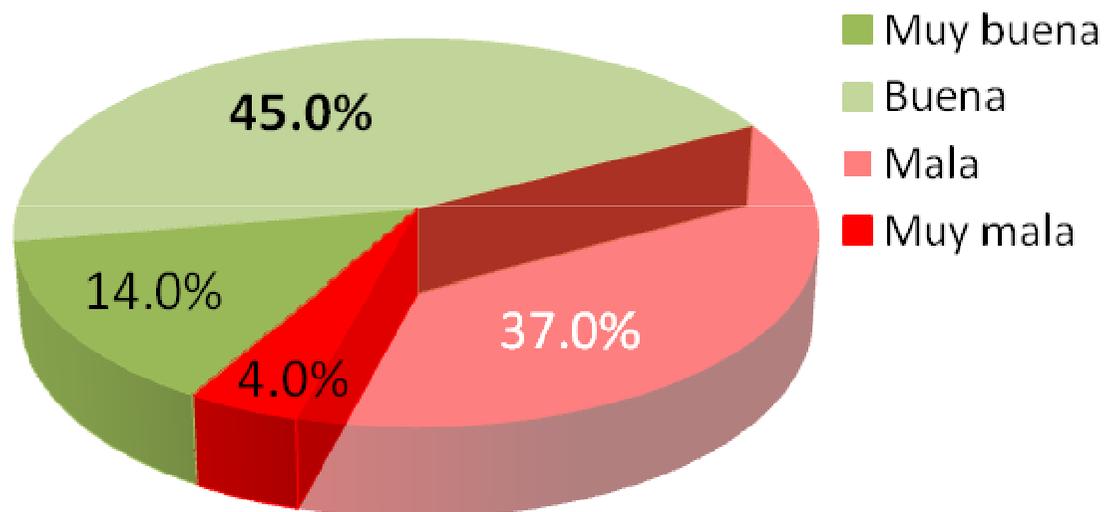


Base: Entrevistados que acudieron a la oficina de Registro Público de la Propiedad y Comercio (50%).

Registro Público de la Propiedad y Comercio

5. Evalúe usted en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal las siguientes características de esta dependencia del Registro Público de la Propiedad y Comercio.

c) Amabilidad de los funcionarios:

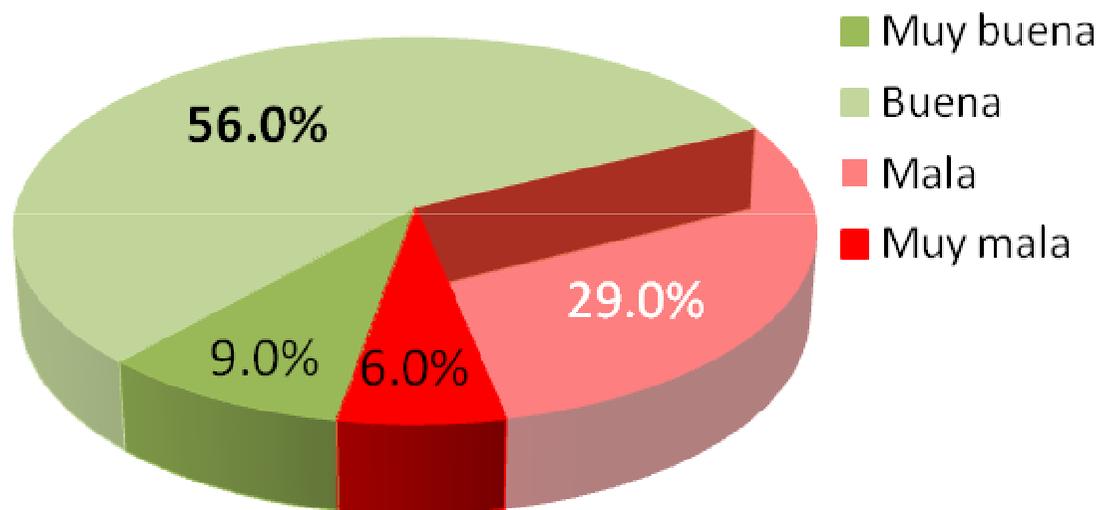


Base: Entrevistados que acudieron a la oficina de Registro Público de la Propiedad y Comercio (50%).

Registro Público de la Propiedad y Comercio

5. Evalúe usted en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal las siguientes características de esta dependencia del Registro Público de la Propiedad y Comercio.

d) Claridad en los requisitos de los trámites:

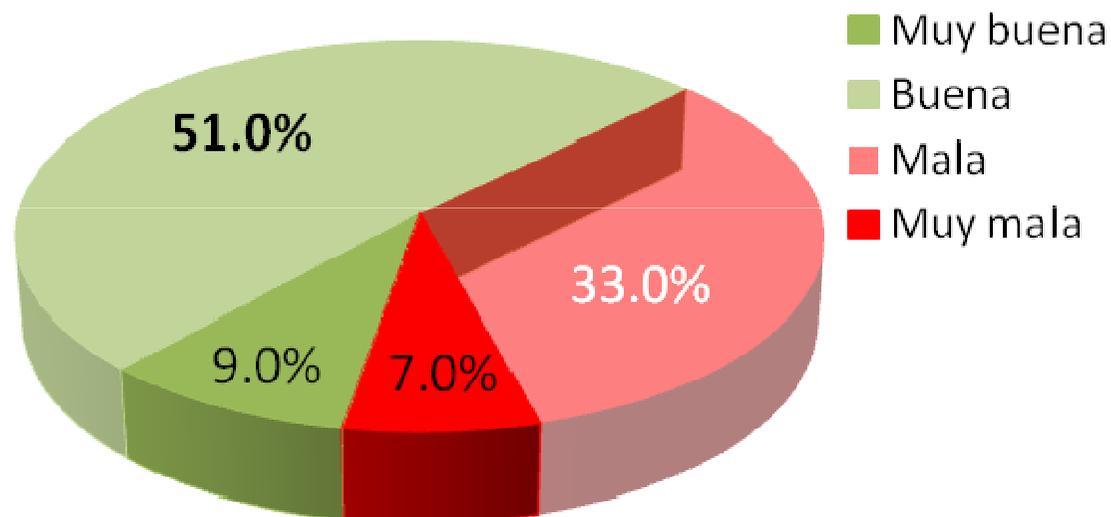


Base: Entrevistados que acudieron a la oficina de Registro Público de la Propiedad y Comercio (50%).

Registro Público de la Propiedad y Comercio

5. Evalúe usted en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal las siguientes características de esta dependencia del Registro Público de la Propiedad y Comercio.

e) Tiempo de espera para ser atendido en sus trámites:

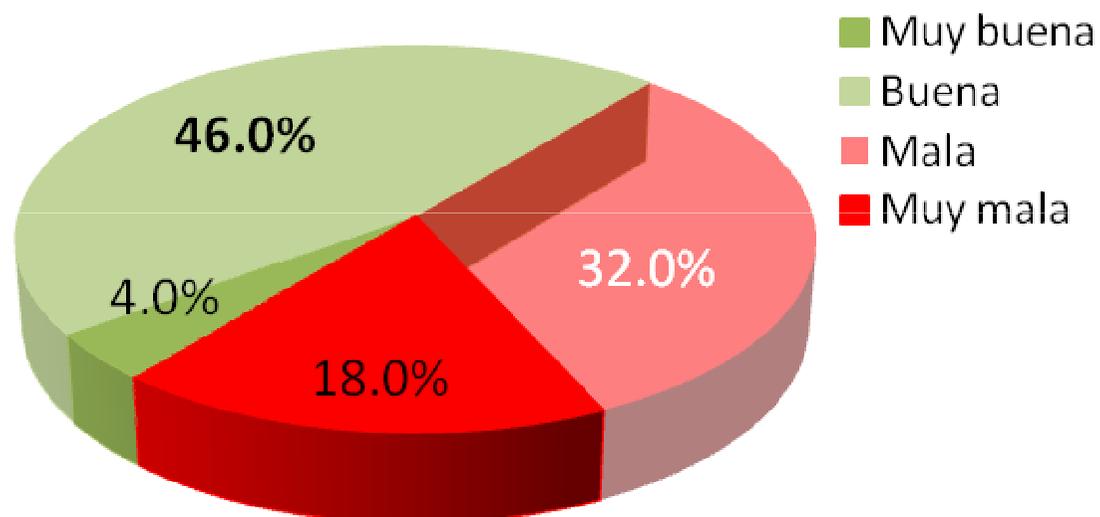


Base: Entrevistados que acudieron a la oficina de Registro Público de la Propiedad y Comercio (50%).

Registro Público de la Propiedad y Comercio

5. Evalúe usted en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal las siguientes características de esta dependencia del Registro Público de la Propiedad y Comercio.

f) Agilidad y rapidez para la realización del trámite:

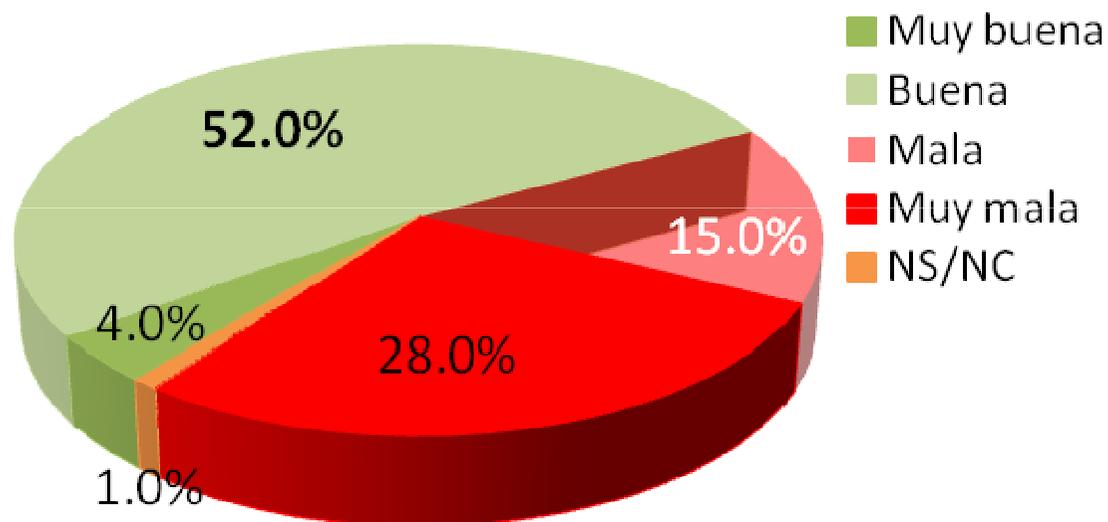


Base: Entrevistados que acudieron a la oficina de Registro Público de la Propiedad y Comercio (50%).

Registro Público de la Propiedad y Comercio

5. Evalúe usted en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal las siguientes características de esta dependencia del Registro Público de la Propiedad y Comercio.

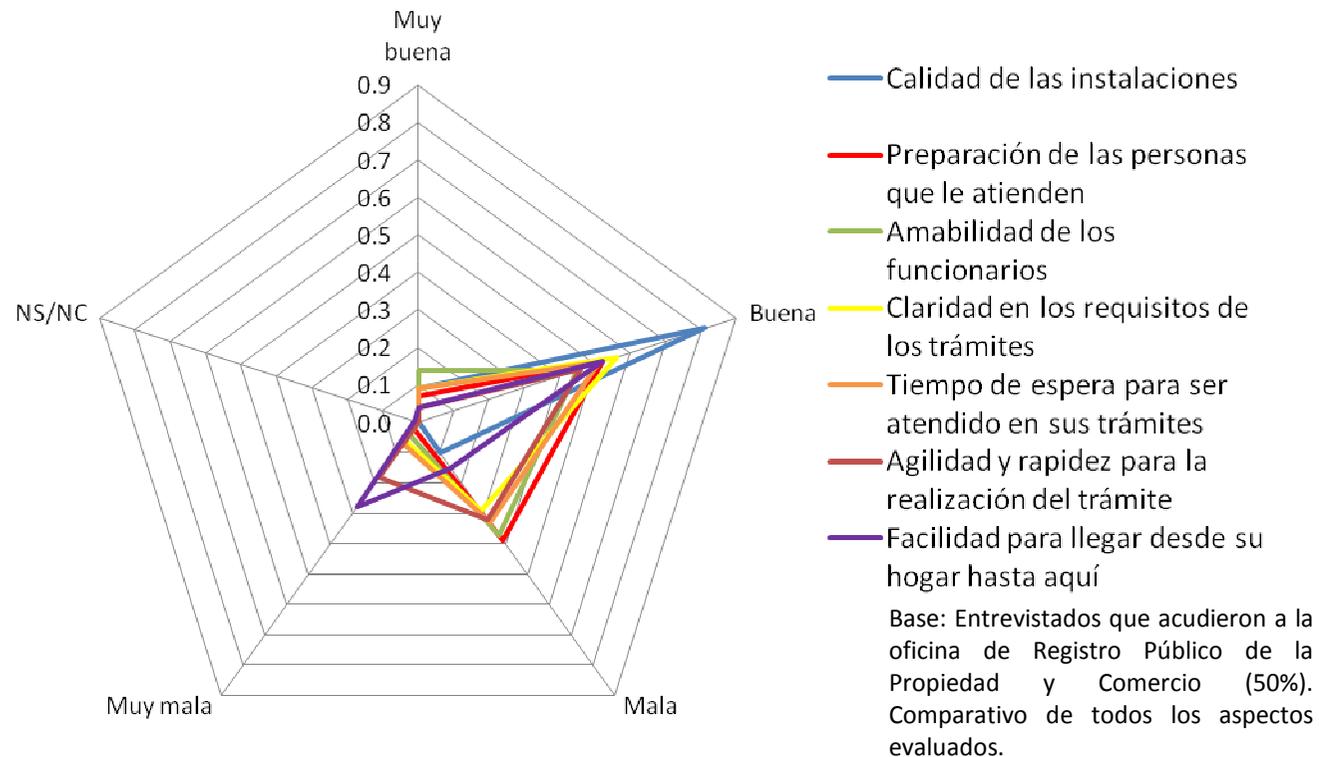
g) Facilidad para llegar desde su hogar hasta aquí:



Base: Entrevistados que acudieron a la oficina de Registro Público de la Propiedad y Comercio (50%).

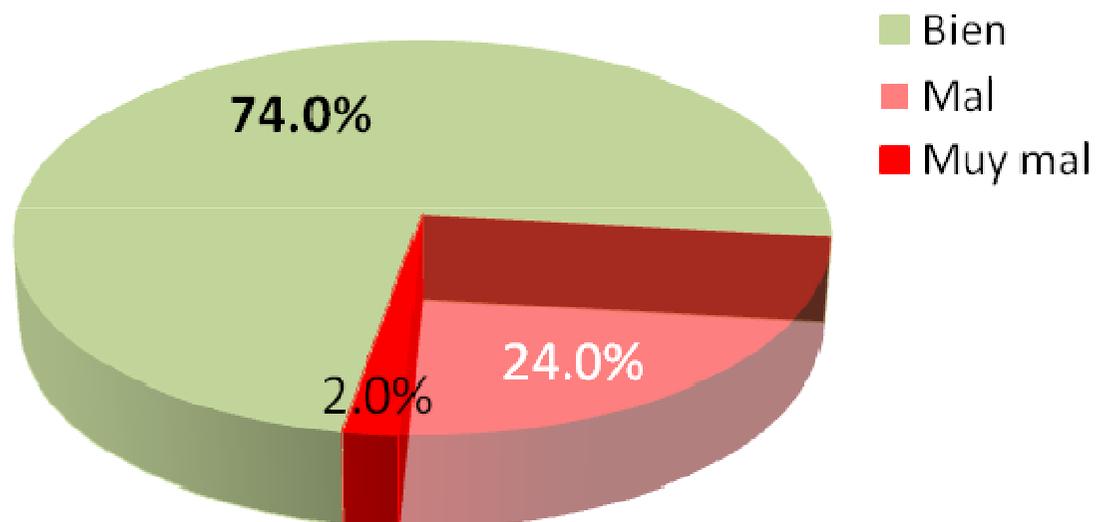
Registro Público de la Propiedad y Comercio

5. Evalúe usted en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal las siguientes características de esta dependencia del Registro Público de la Propiedad y Comercio.



Registro Público de la Propiedad y Comercio

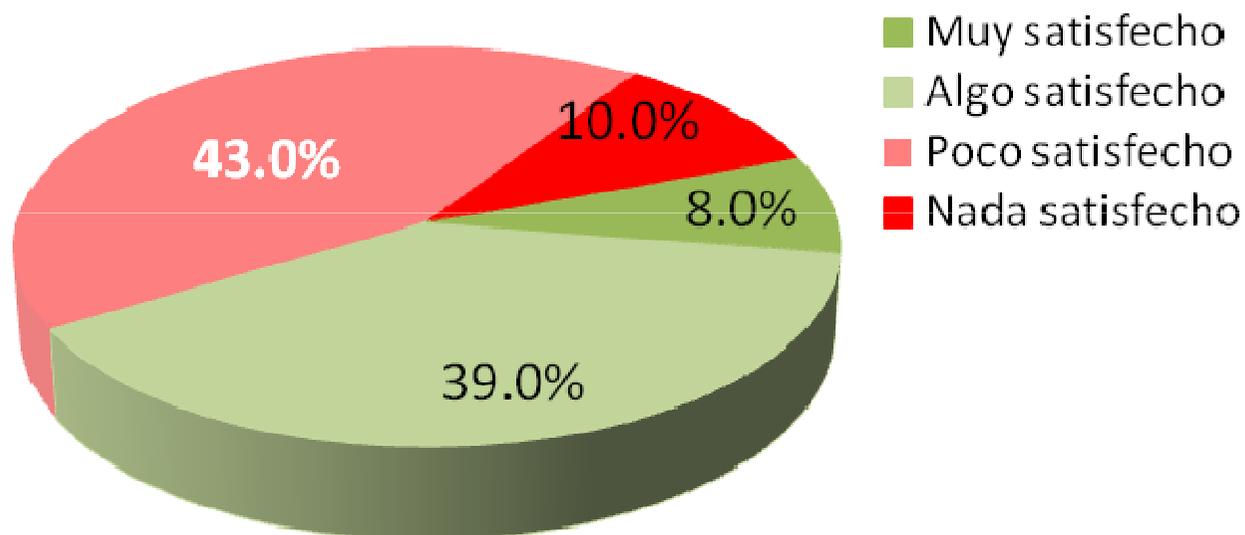
6. Evalúe usted en una escala de Excelente, Bien, Mal o Muy mal como percibe usted la organización en términos generales del Registro Público de la Propiedad y Comercio.



Base: Entrevistados que acudieron a la oficina de Registro Público de la Propiedad y Comercio (50%).

Registro Público de la Propiedad y Comercio

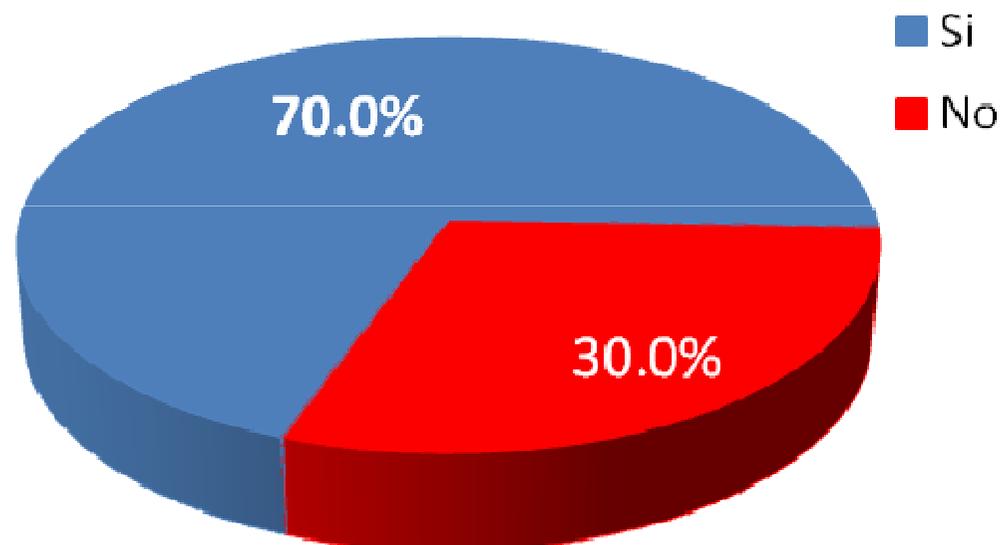
7. Ahora que usted se va de la Oficina del Registro Público de la Propiedad y Comercio, ¿que tan satisfecho se va por la atención recibida? Muy satisfecho, Algo satisfecho, Poco satisfecho ó Nada satisfecho



Base: Entrevistados que acudieron a la oficina de Registro Público de la Propiedad y Comercio (50%).

Registro Público de la Propiedad y Comercio

8. Mayormente, ¿Confía usted en el personal y funcionarios que le han atendido, en que le ayudarán a solucionar su problema?

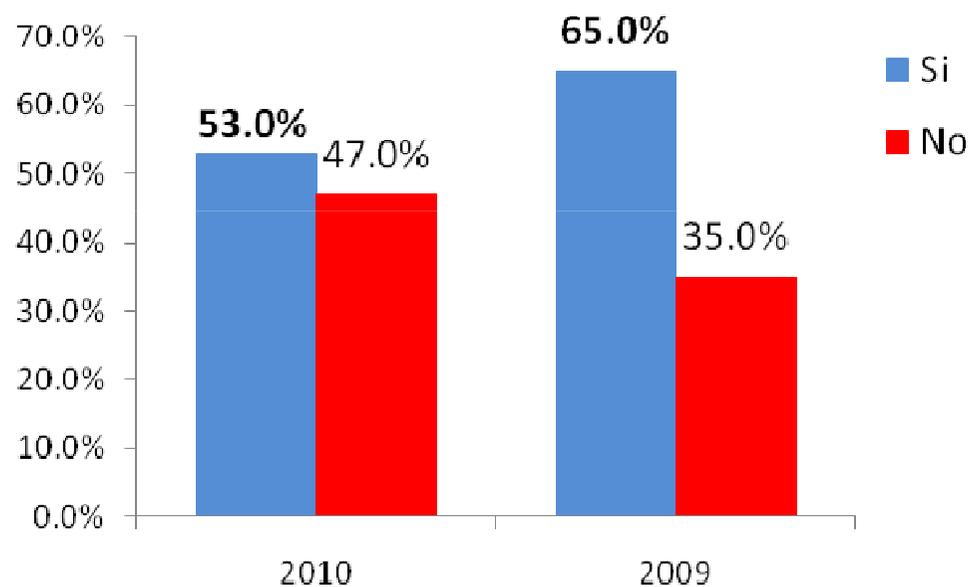


Base: Entrevistados que acudieron a la oficina de Registro Público de la Propiedad y Comercio (50%).

Registro Civil

Registro Civil

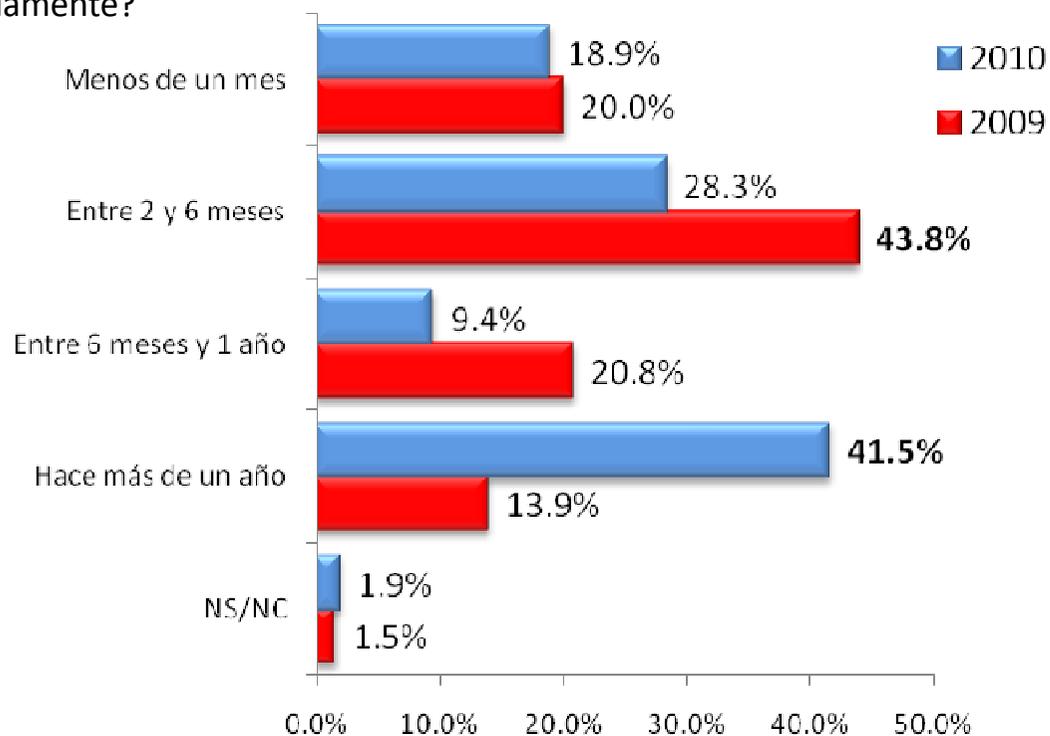
1. ¿Es la primera vez que viene usted al Registro Civil o ya había venido con anterioridad?



Base: Entrevistados que acudieron a la oficina de Registro Civil 2010 (50%).

Registro Civil

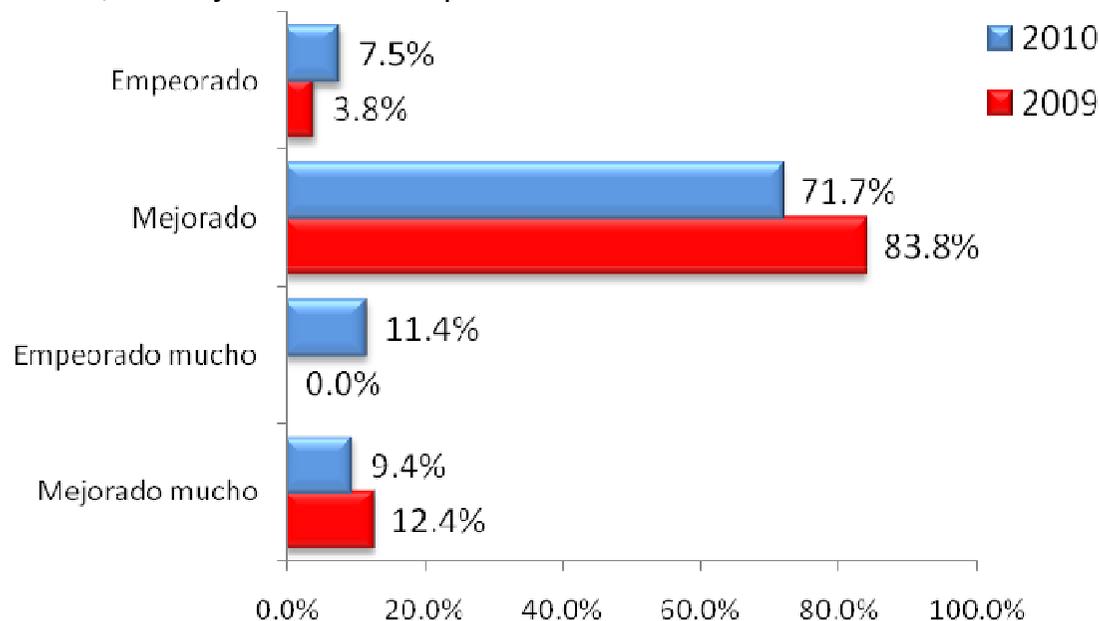
2. Usted que ha venido más de una vez, ¿hace cuánto tiempo hizo su visita anterior aproximadamente?



Base: Entrevistados que es la primera vez que vienen al Registro Civil o ya habían venido con anterioridad 2010 (53%), 2009 (65%).

Registro Civil

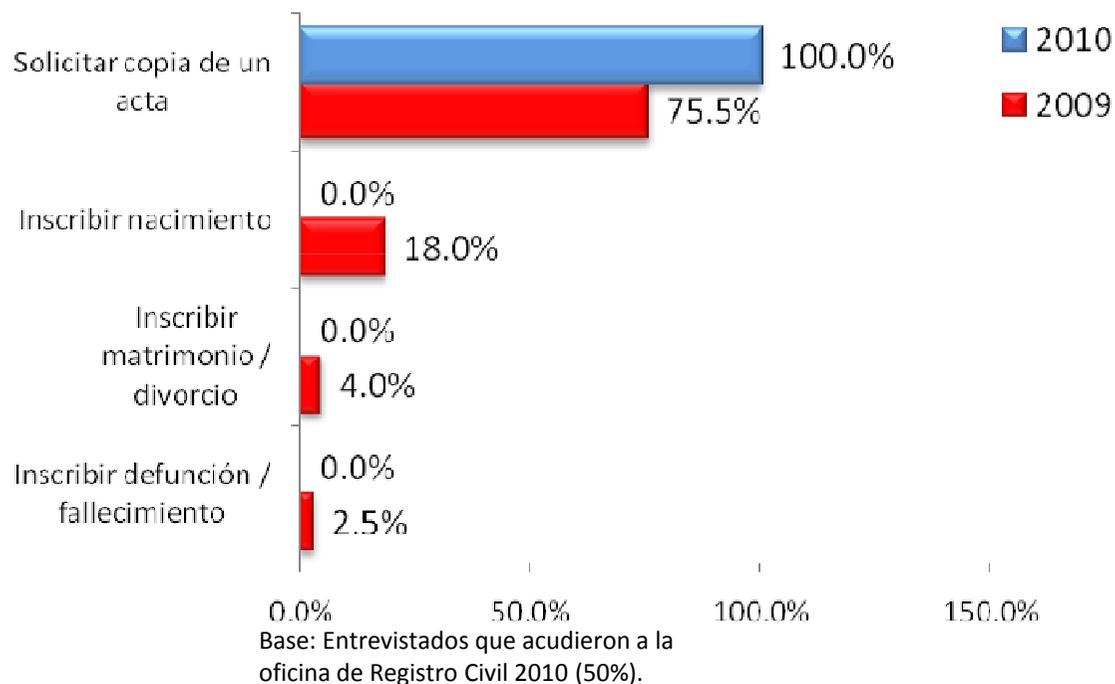
3. De la última vez que vino al Registro Civil, comparada con la de hoy, ¿considera usted que en términos generales, ha mejorado o ha empeorado?



Base: Entrevistados que es la primera vez que vienen al Registro Civil o ya habían venido con anterioridad 2010 (53%), 2009 (65%).

Registro Civil

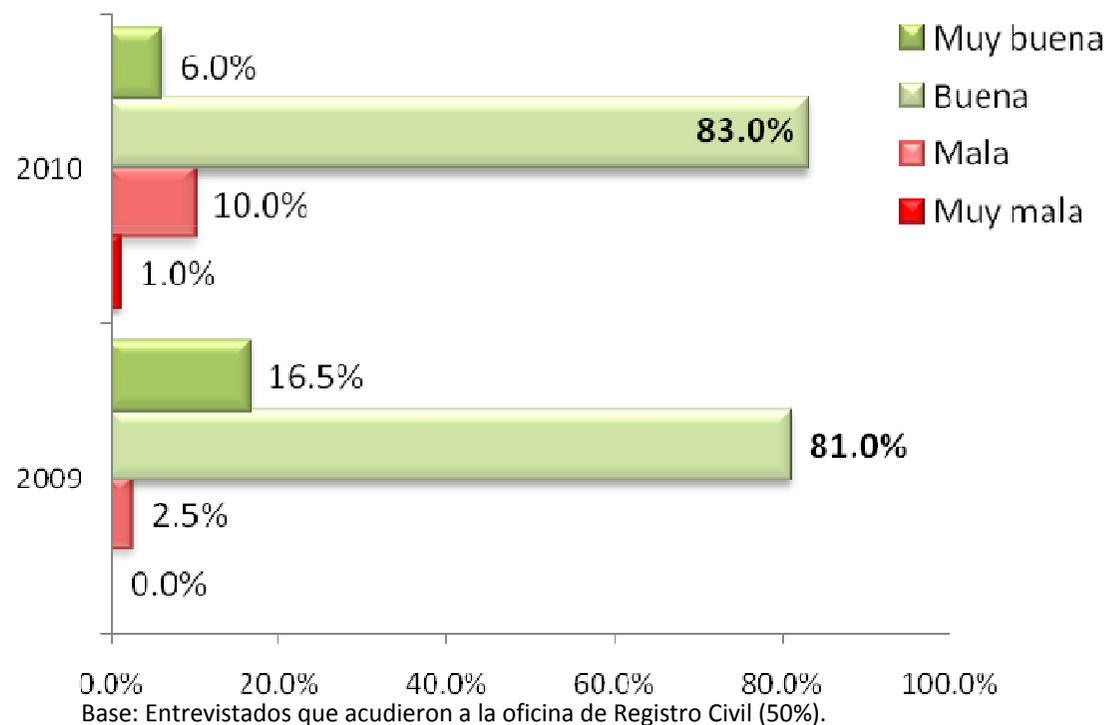
4. ¿Qué trámite ha venido a hacer al Registro Civil?



Registro Civil

5. Evalúe usted en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal las siguientes características de esta dependencia del Registro Civil.

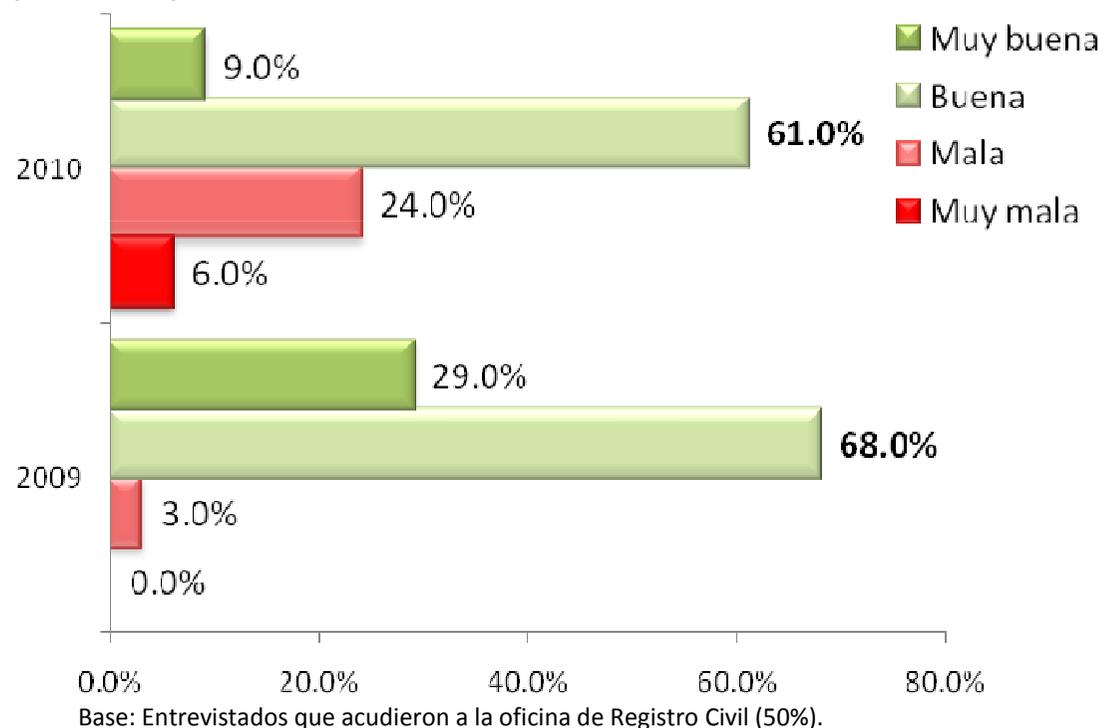
a) Calidad de las instalaciones:



Registro Civil

5. Evalúe usted en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal las siguientes características de esta dependencia del Registro Civil.

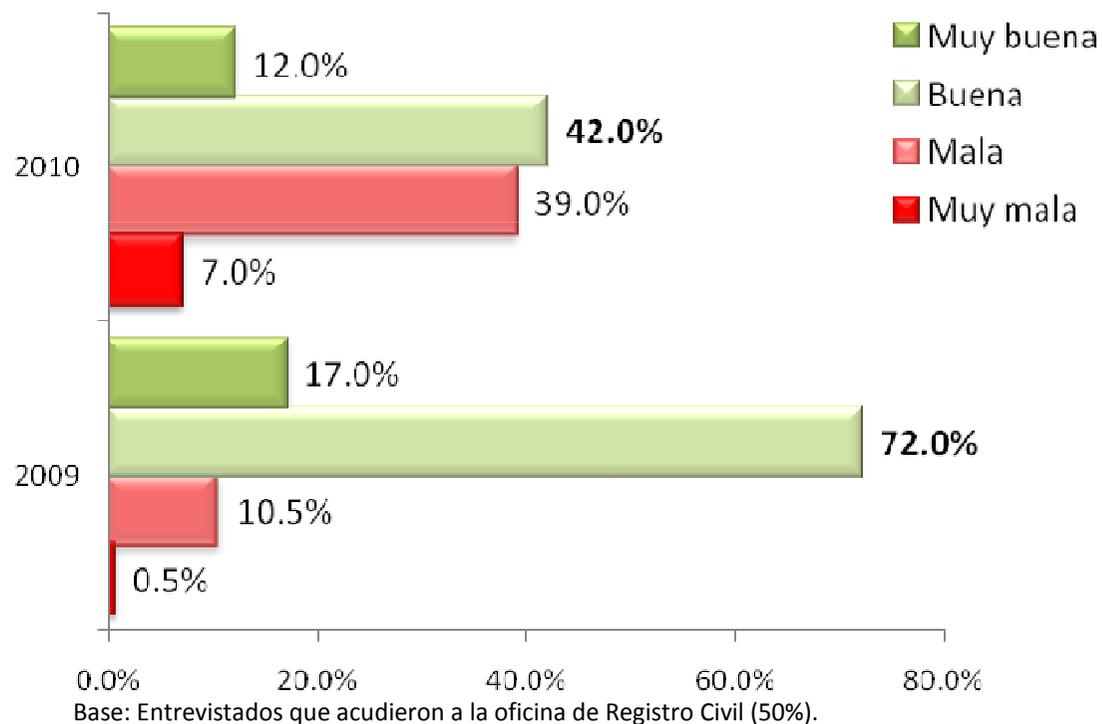
b) Preparación de las personas que le atienden:



Registro Civil

5. Evalúe usted en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal las siguientes características de esta dependencia del Registro Civil.

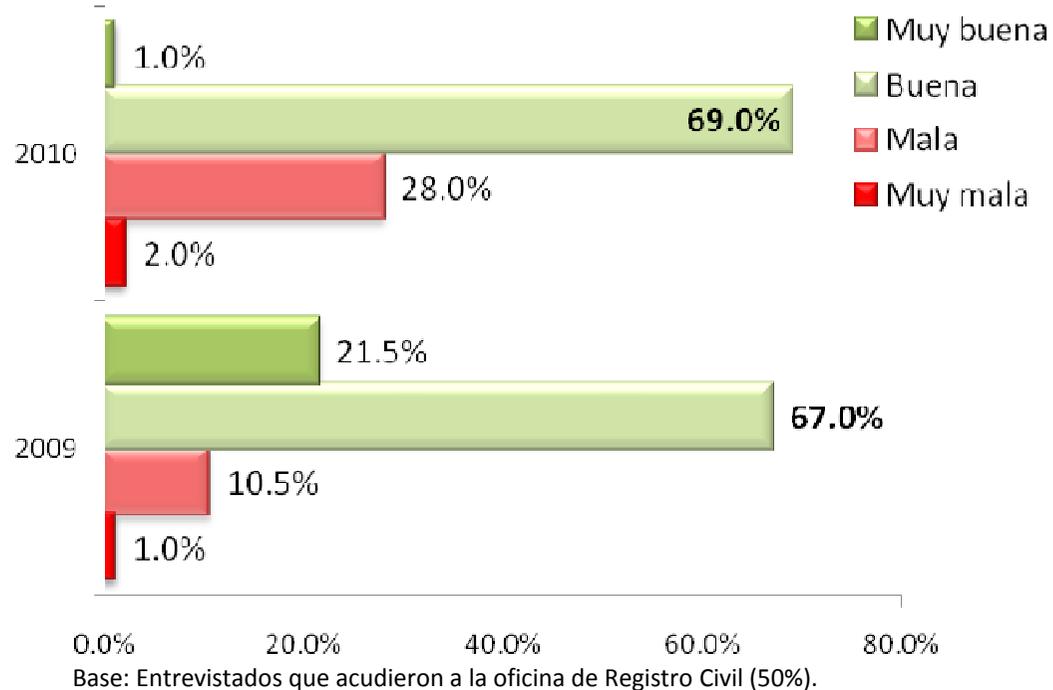
c) Amabilidad de los funcionarios:



Registro Civil

5. Evalúe usted en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal las siguientes características de esta dependencia del Registro Civil.

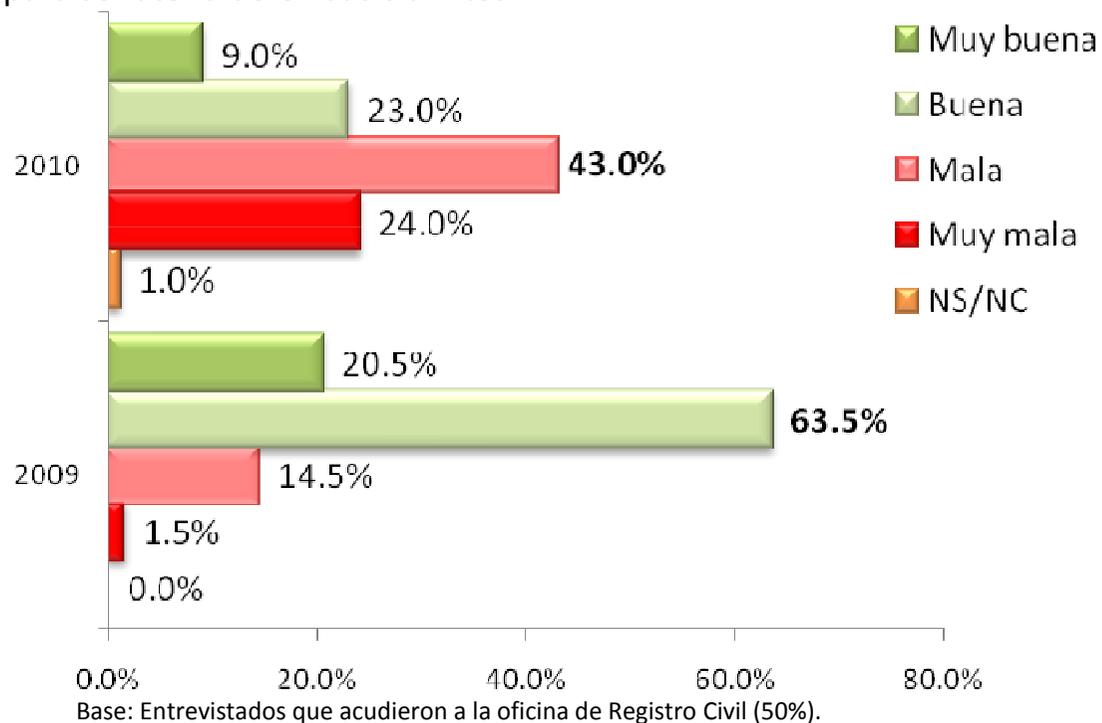
d) Claridad en los requisitos de los trámites:



Registro Civil

5. Evalúe usted en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal las siguientes características de esta dependencia del Registro Civil.

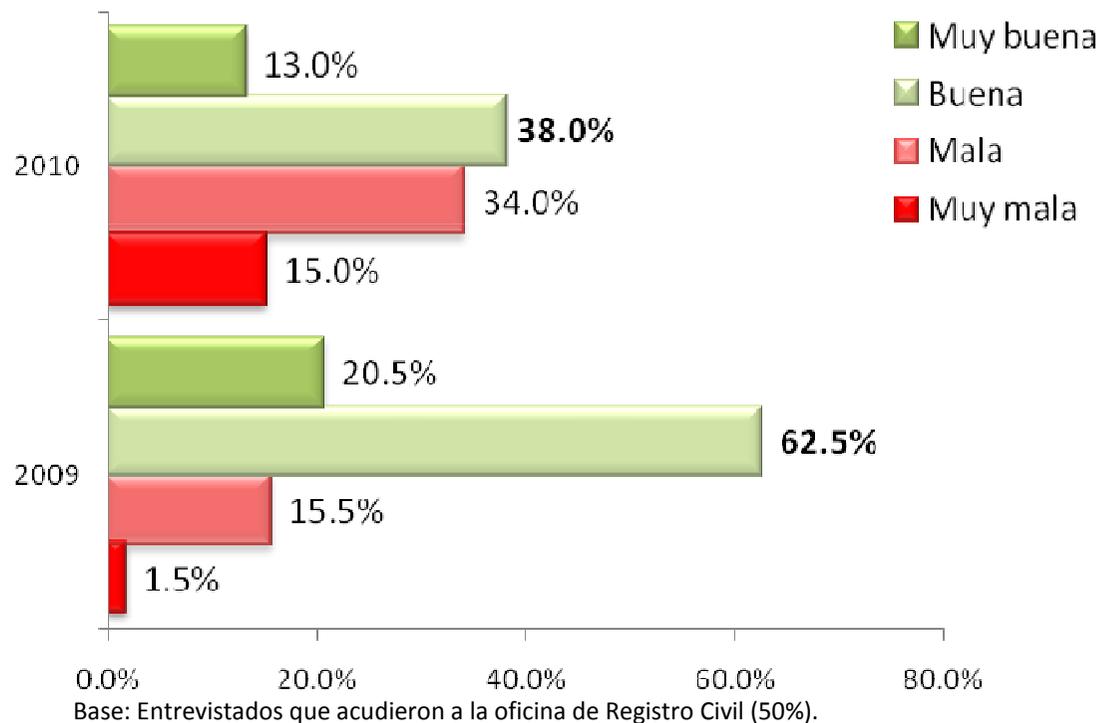
e) Tiempo de espera para ser atendido en sus trámites:



Registro Civil

5. Evalúe usted en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal las siguientes características de esta dependencia del Registro Civil.

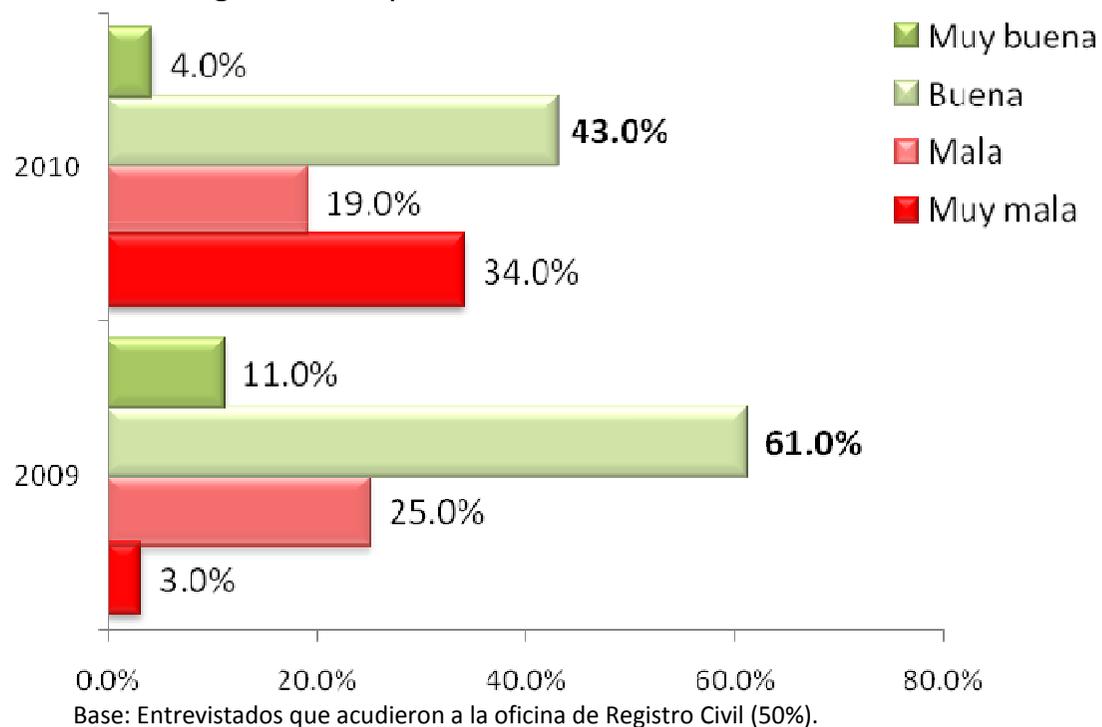
f) Agilidad y rapidez para la realización del trámite:



Registro Civil

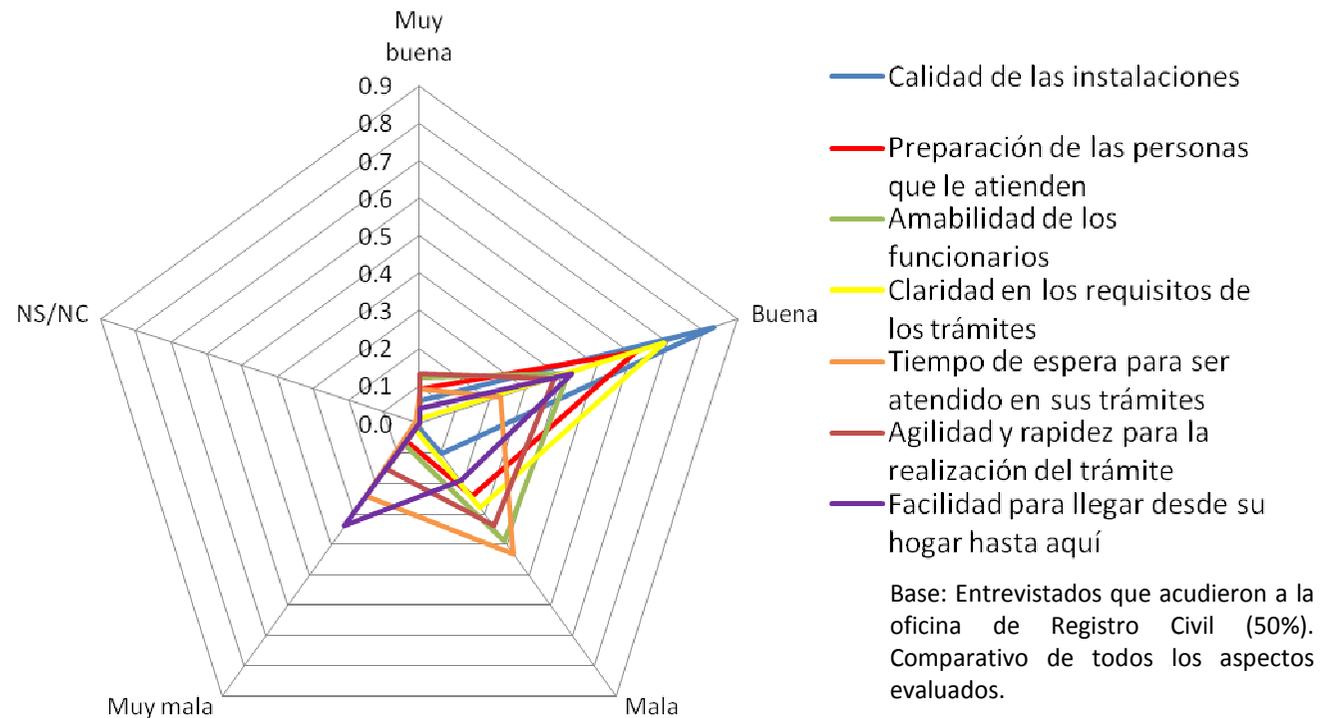
5. Evalúe usted en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal las siguientes características de esta dependencia del Registro Civil.

g) Facilidad para llegar desde su hogar hasta aquí:



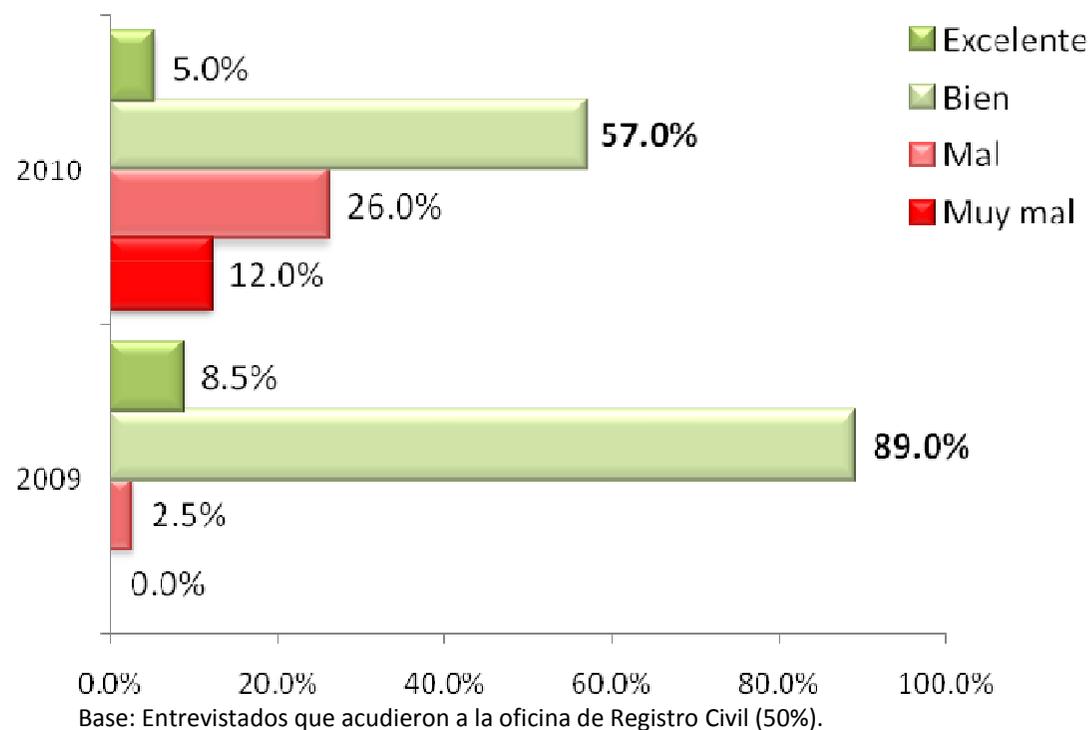
Registro Civil

5. Evalúe usted en una escala de muy bien, bien, mal o muy mal las siguientes características de esta dependencia del Registro Civil.



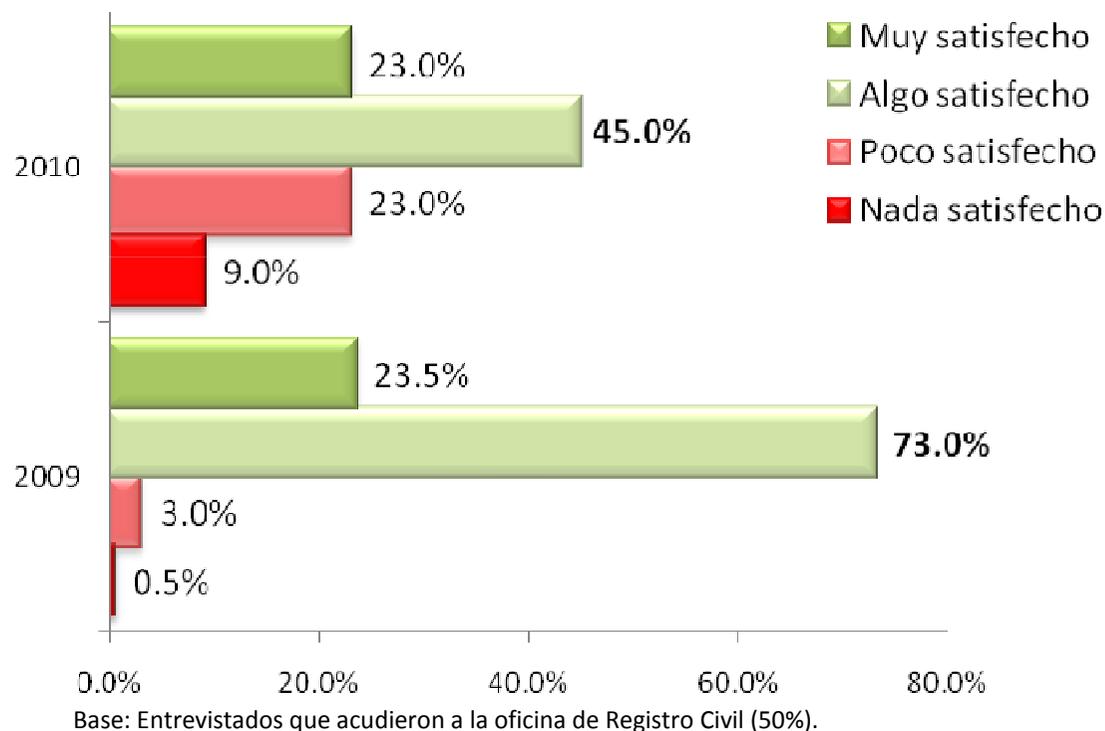
Registro Civil

6. Evalúe usted en una escala de Excelente, Bien, Mal o Muy mal como percibe usted la organización en términos generales del Registro Civil.



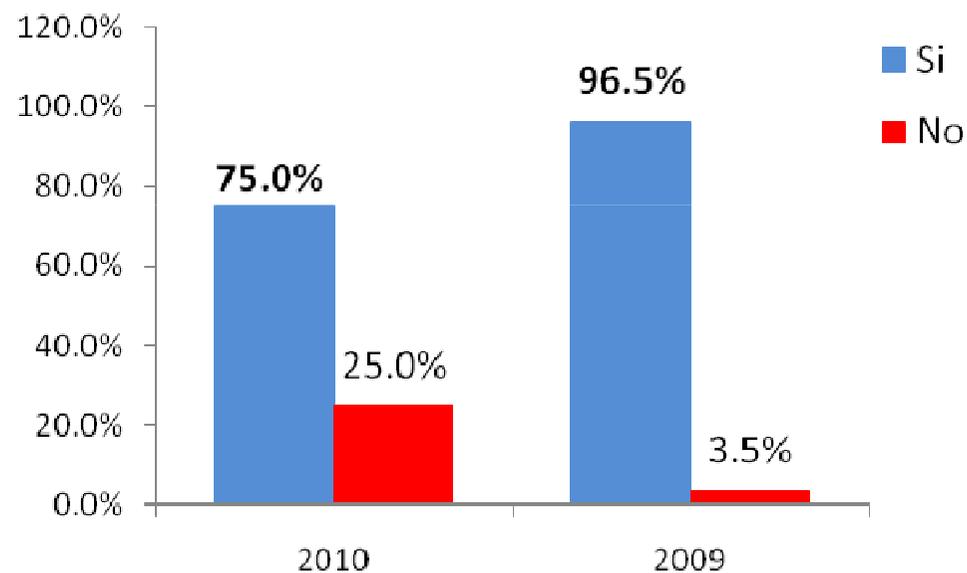
Registro Civil

7. Ahora que usted se va de la Oficina del Registro Civil, ¿que tan satisfecho se va por la atención recibida? Muy satisfecho, Algo satisfecho, Poco satisfecho ó Nada satisfecho



Registro Civil

8. Mayormente, ¿Confía usted o no confía en el personal y funcionarios que le han atendido, en que le ayudarán a solucionar su problema?

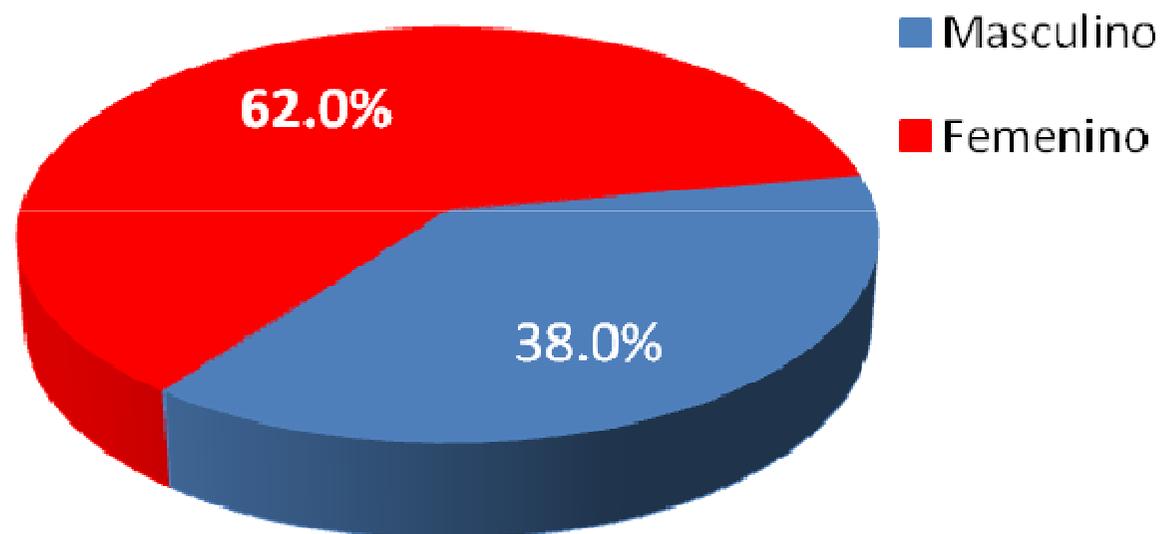


Base: Entrevistados que acudieron a la oficina de Registro Civil (50%).

Datos generales y sociodemográficos

Datos generales y sociodemográficos

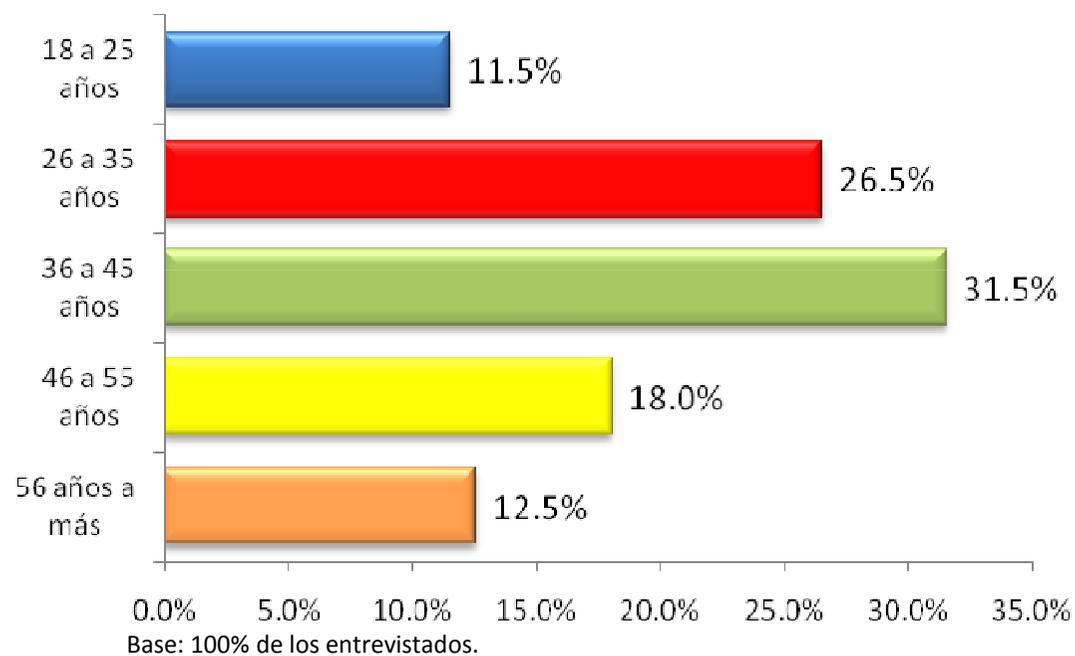
Genero



Base: 100% de los entrevistados.

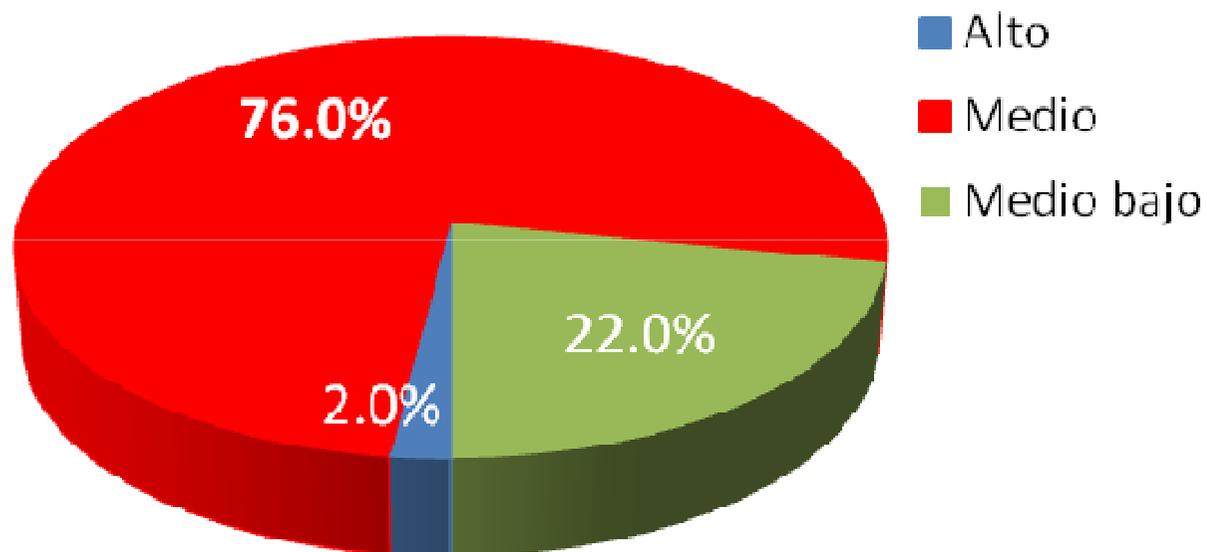
Datos generales y sociodemográficos

Edades



Datos generales y sociodemográficos

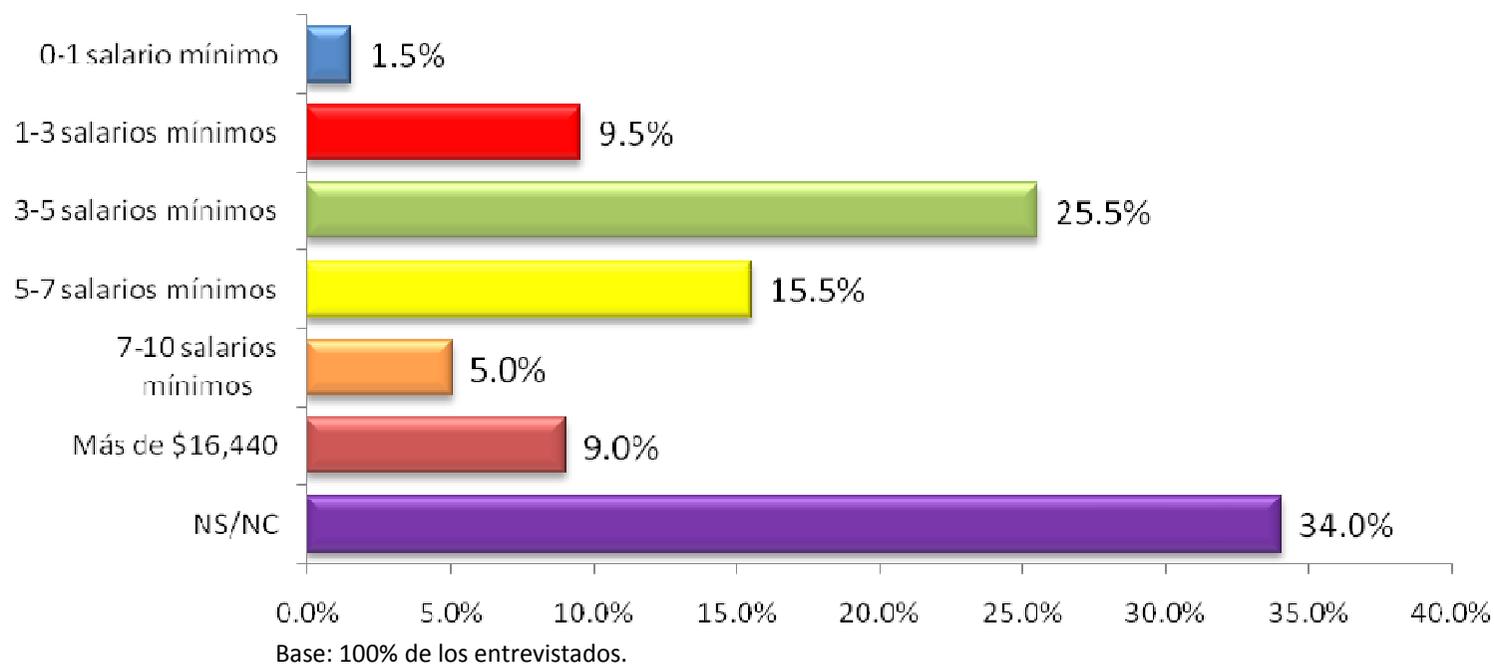
Nivel socioeconómico



Base: 100% de los entrevistados.

Datos generales y sociodemográficos

Ingresos



59

•Conclusiones

Conclusiones, Secretaría General de Gobierno

Satisfacción y servicio a usuarios

- Con los resultados de la evaluación sobre los principales aspectos de la Secretaría, se registró como el aspecto más negativo la rapidez del servicio con 45% de menciones positivas (buenas y muy buenas), seguido de la amabilidad con 58%, el aspecto mejor evaluado fue la calidad del servicio que presta la dependencia con 68% de las menciones positivas (buenas y muy buenas).
- El promedio general sobre el servicio que presta la dependencia fue de 57% (evaluaciones de muy buenas y buena) en el presente estudio, estos aspectos resultaron con una evaluación de 91.9% con respecto a 2009.
- El promedio de evaluación de la satisfacción de los usuarios de la dependencia fue de 2.91 puntos en la escala del 1 al 5 donde 5 es excelente, esta evaluación se ubicó en 3.94 puntos en la misma escala en el ejercicio de 2009.

Evaluación de la dependencia		
	2009	2010
Amabilidad	91.5%	58.0%
Rapidez	87.5%	45.0%
Calidad	97.0%	68.0%
Promedio General	91.9%	57.0%

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

Conclusiones, Secretaría General de Gobierno

Evaluación de Registro Público de la Propiedad y Comercio.

- Sobre los entrevistados que ya habían visitado las oficinas del Registro Público de la Propiedad y Comercio (RPPC), 75% considera que ha mejorado o mejorado mucho.
- La claridad de los requisitos de los trámites del Registro Público de la Propiedad y Comercio es mala o muy mala según el 35% de los entrevistados.
- 40% de los entrevistados afirmaron que los tiempos de espera para realizar su trámite son malos o muy malos, en ese sentido la percepción sobre la agilidad y rapidez para realizar el servicio es considerada como negativa para 50% de los usuarios que lo calificaron como malo o muy malo.
- La facilidad para llegar desde su hogar hasta la dependencia es uno de los principales aspectos negativos del RPPC, cuya evaluación fue negativa (de muy malo o malo) en el 45% de los casos.
- La organización a nivel general sobre la dependencia es considerada como buena por el 74% de los usuarios entrevistados en el presente ejercicio.
- Para el 53% de los usuarios del Registro Público de la Propiedad y Comercio se encuentran poco o nada satisfechos con la atención recibida en la dependencia.

Conclusiones, Secretaría General de Gobierno

Evaluación del Registro Civil.

- 81% de los entrevistados que ya habían asistido a las oficinas del Registro Civil (RC) con anterioridad afirman que en términos generales ha mejorado o mejorado mucho, este aspecto se ubicó en 96.2% en 2009.
- 89% de los usuarios califican como buena o muy buena la calidad de las instalaciones en el Registro Civil, mientras en 2009 este aspecto se ubicó en 97.5%.
- 70% de los usuarios entrevistados afirmaron que la preparación del personal del Registro Civil es buena o muy buena lo que representa una imagen positiva en la mayor parte de los casos, en 2009, 94% de los entrevistados afirmaron que la preparación del personal fue buena y muy buena.
- La amabilidad de los funcionarios se aprecia como mala o muy mala según 46% de los usuarios de la dependencia, mientras en 2009 fue de 11%.

Conclusiones, Secretaría General de Gobierno

Evaluación del Registro Civil.

- La claridad de los trámites es vista de manera negativa por el 30% de los usuarios de la dependencia, este aspecto fue considerado en el mismo tenor por el 11.5% de los usuarios en 2009.
- A nivel general el tiempo de espera, la rapidez y la agilidad para realizar el trámite, así como la facilidad para llegar a la dependencia son aspectos que se aprecian negativos con respecto al Registro Civil.
 - El tiempo de espera es malo y muy malo para el 67% de los usuarios, mientras en 2009 fue para el 16%.
 - La agilidad para realizar el trámite se aprecia negativa para el 49% de los usuarios que la calificaron como mala y muy mala, en el ejercicio del año anterior se registró 17% de menciones negativas.
 - La facilidad para llegar a la dependencia desarrolló una evaluación negativa en el 53% de las menciones que la consideraron mala y muy mala. En relación a 2009, el aspecto de la facilidad para llegar a la dependencia presentó evaluaciones negativas de mala y muy mala, en el 28% de los casos.
- 75% de los usuarios confía en el personal que lo ha atendido le ayudarán a solucionar el problema, en 2009 este aspecto fue considerado por el 96.5% de los usuarios.