

Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social.

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

39

• 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

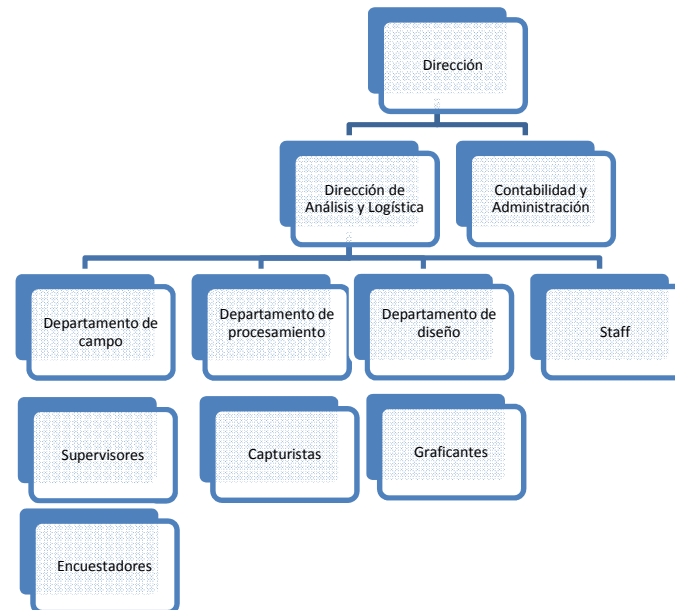
| | |
|---|--|
| Población | Hombres y mujeres |
| Requisitos | Tener por lo menos un año viviendo en su localidad o ciudad |
| | Ser mayor de edad |
| | Ser usuario de algún servicio o trámite de la Secretaría de seguridad pública y readaptación social. |
| Lugar de aplicación | Dependencia en el estado, oficina en Guadalajara. |
| Alcance del estudio | Usuarios de la dependencia del Edo. de Jalisco |
| Fecha de levantamiento | 19 de mayo-2 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

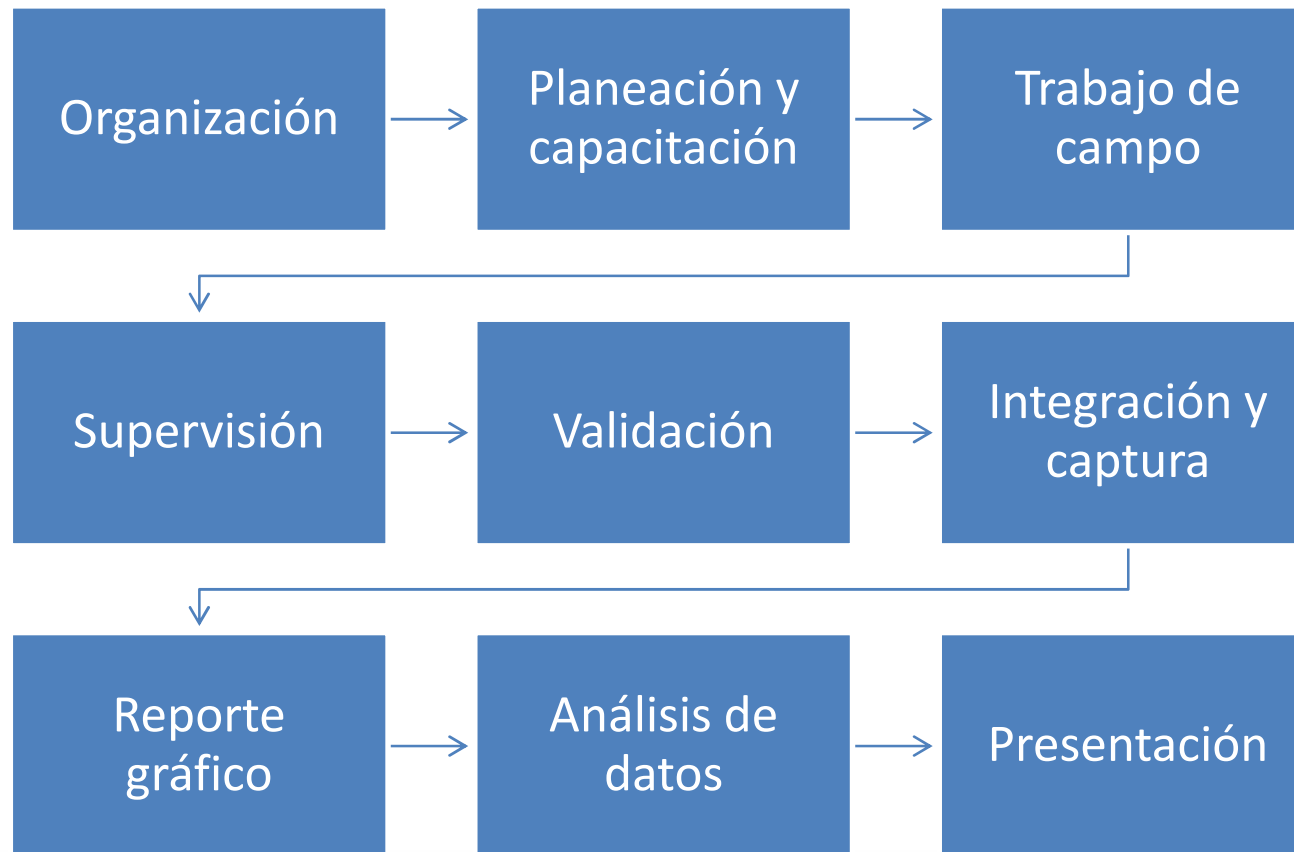
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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.



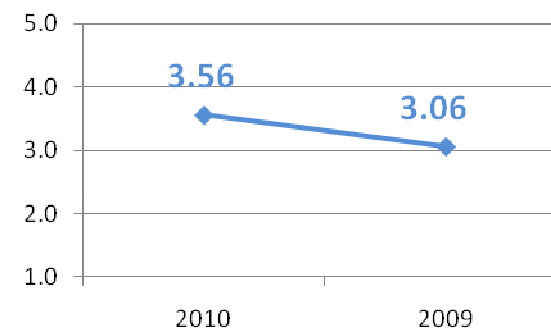
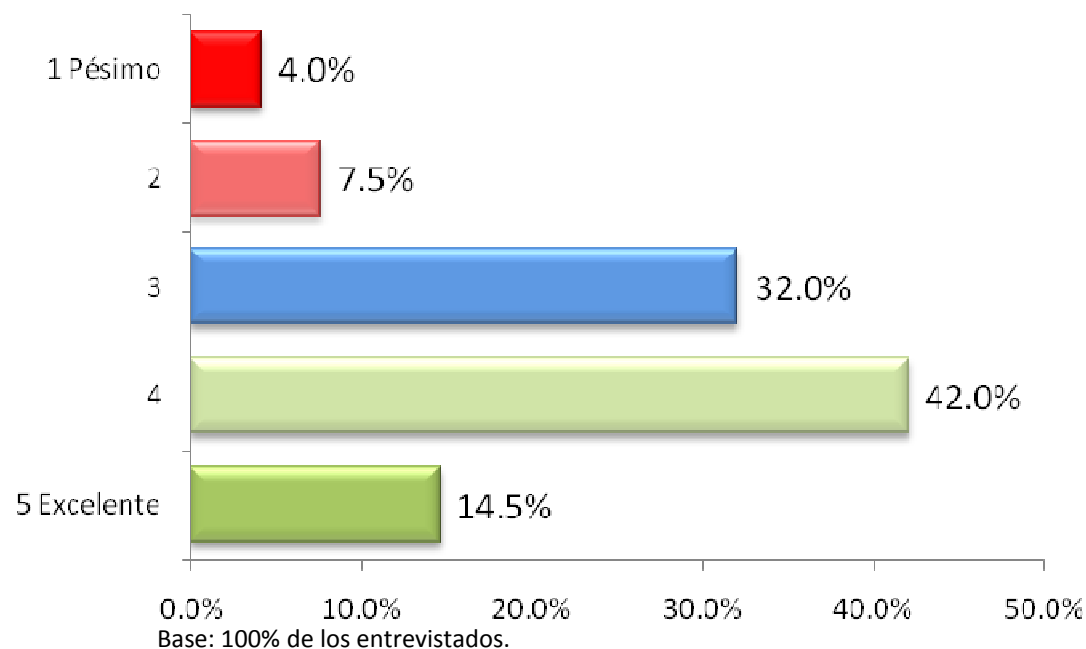
12

- Informe de resultados

Evaluación de servicios de la dependencia

Satisfacción y servicio al usuario

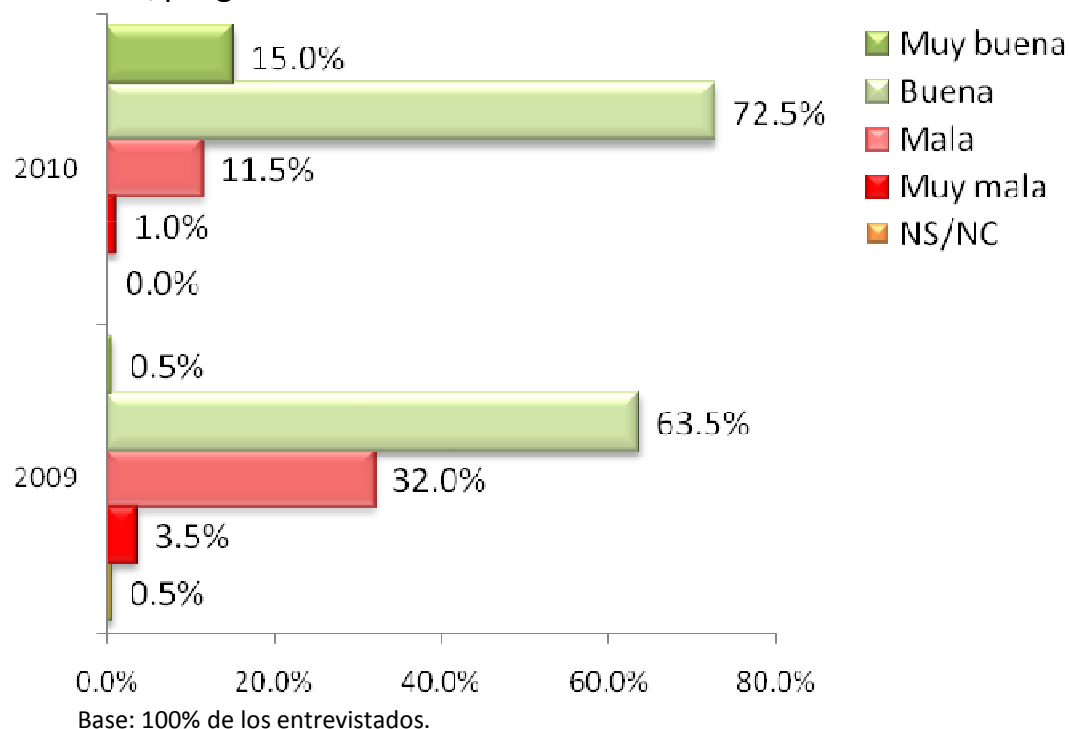
1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5 siendo 1 pésimo al 5 excelente)



Satisfacción y servicio al usuario

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

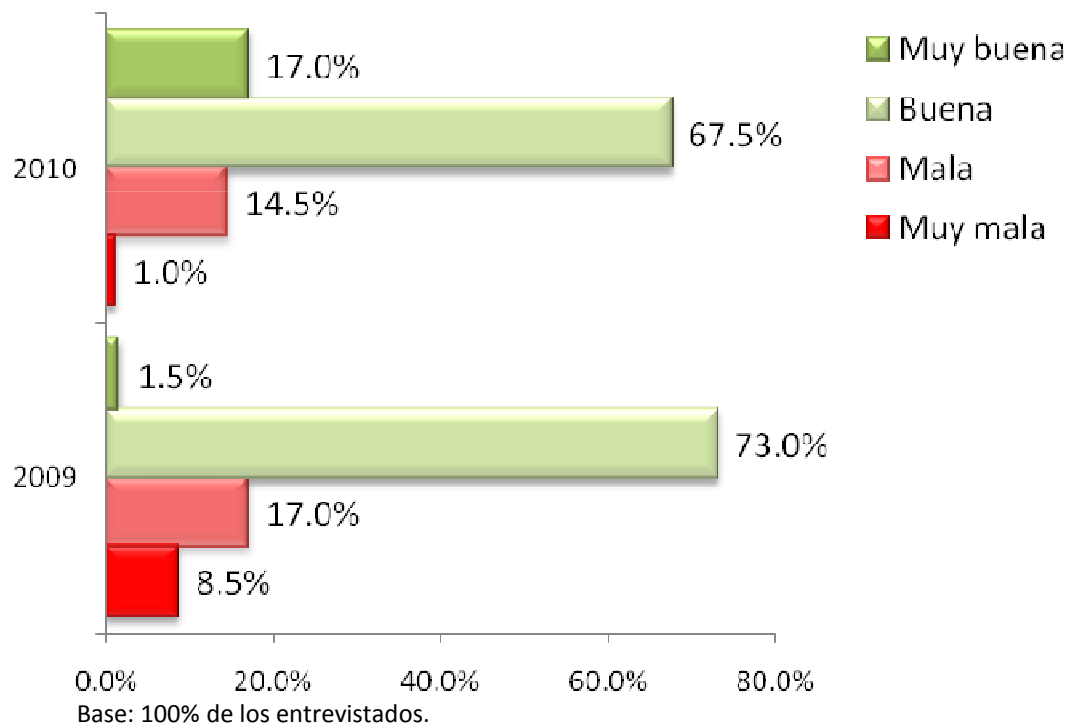
a) Calidad de los servicios/programas:



Satisfacción y servicio al usuario

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

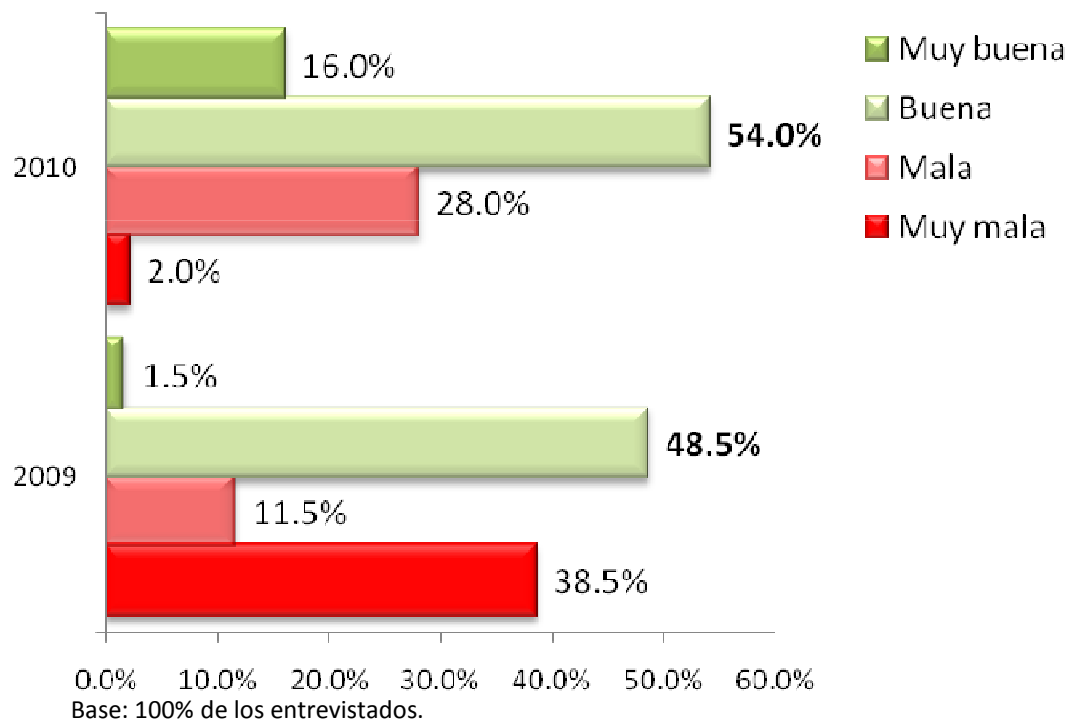
b) Amabilidad y trato del personal:



Satisfacción y servicio al usuario

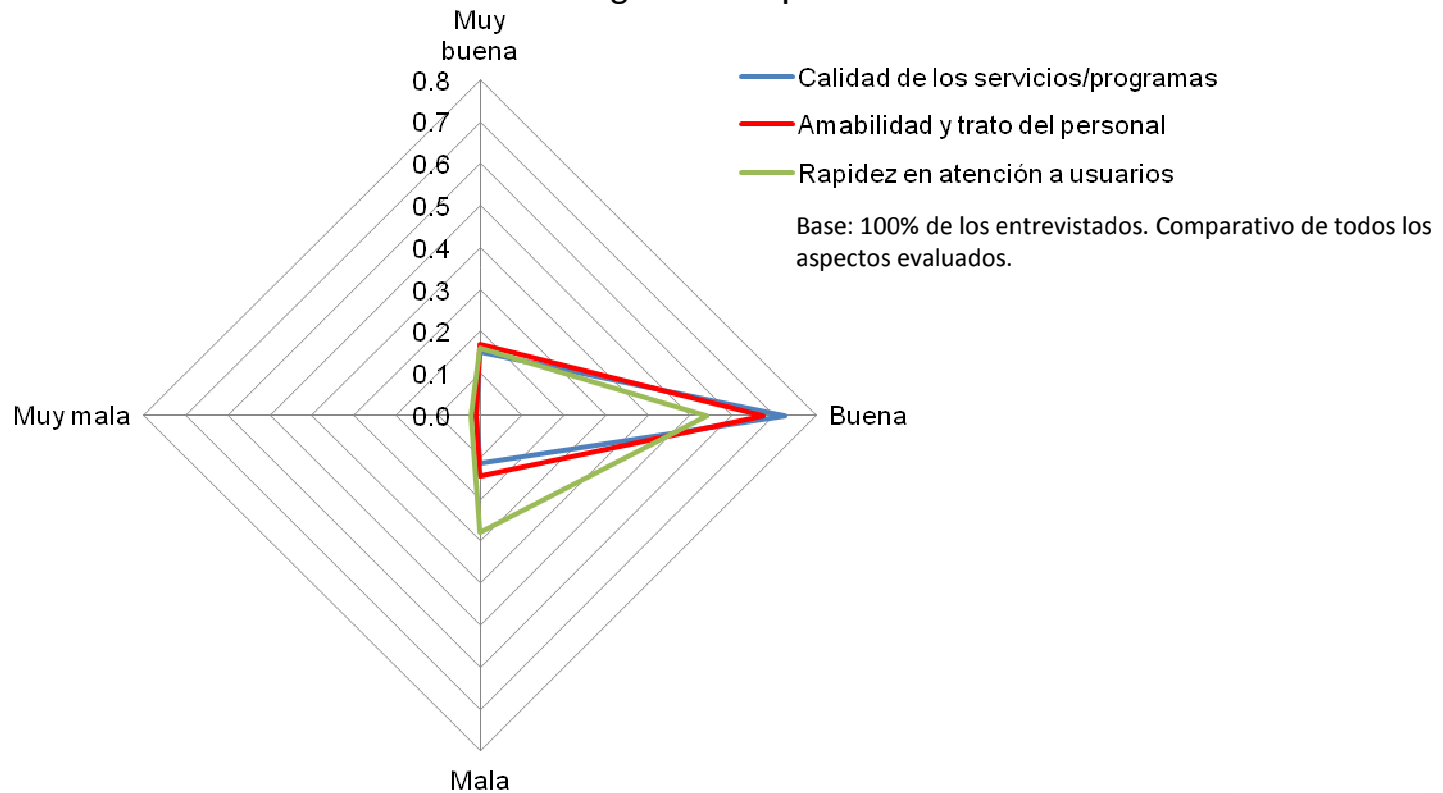
2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

c) Rapidez en atención a usuarios:



Satisfacción y servicio al usuario

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?



Satisfacción y servicio al usuario

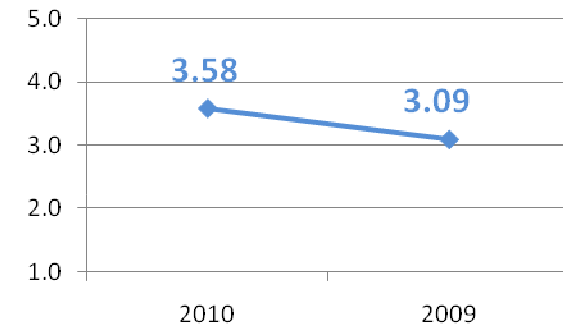
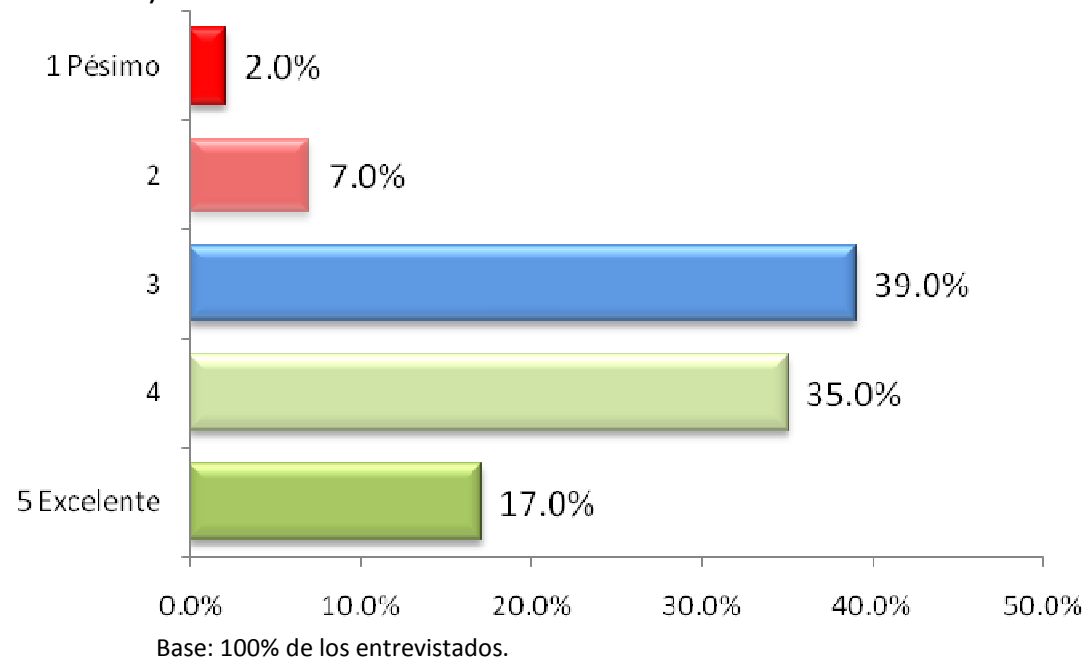
2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

| Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social 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 | 0.5% | 15.0% | 1.5% | 17.0% | 1.5% | 16.0% |
| Buena | 63.5% | 72.5% | 73.0% | 67.5% | 48.5% | 54.0% |
| Mala | 32.0% | 11.5% | 17.0% | 14.5% | 11.5% | 28.0% |
| Muy mala | 3.5% | 1.0% | 8.5% | 1.0% | 38.5% | 2.0% |
| NS/NC | 0.5% | - | - | - | - | - |
| 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

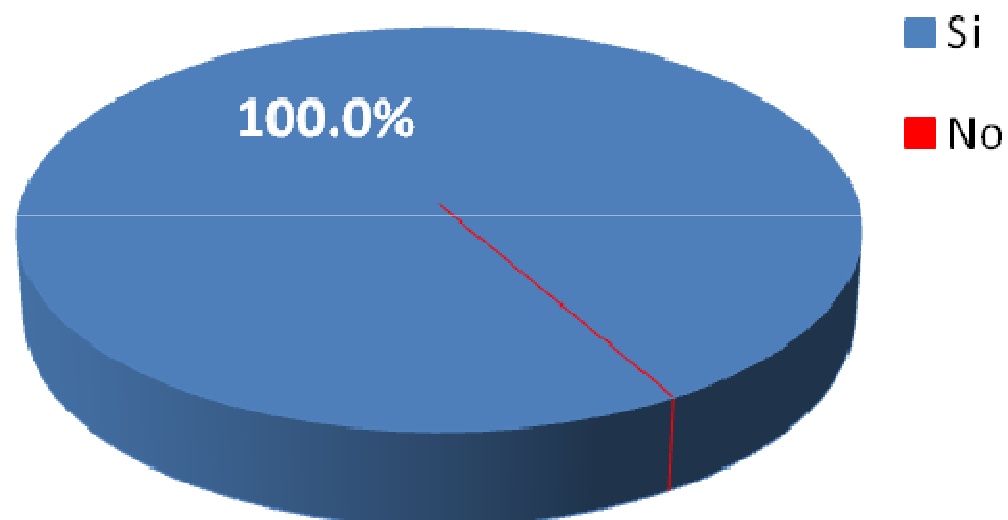
3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente)



Evaluación de la dependencia

Evaluación de la dependencia

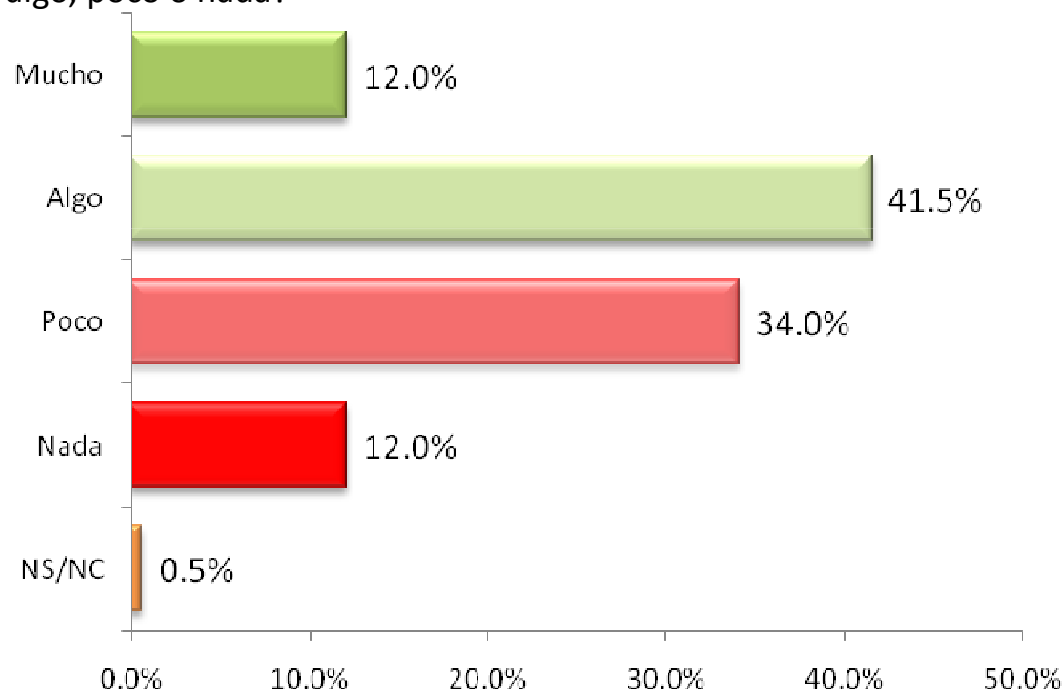
1. ¿Es usuario de algún servicio que presta la Secretaría de Seguridad Pública?



Base: 100% de los entrevistados.

Evaluación de la dependencia

1. Existen tres tipos fundamentales de Corporaciones policiales: La FEDERAL, la ESTATAL y la MUNICIPAL. En este caso le preguntaré sobre la Policía Estatal. ¿Qué tanto confía usted en la Policía Estatal del Estado de Jalisco, mucho, algo, poco o nada?

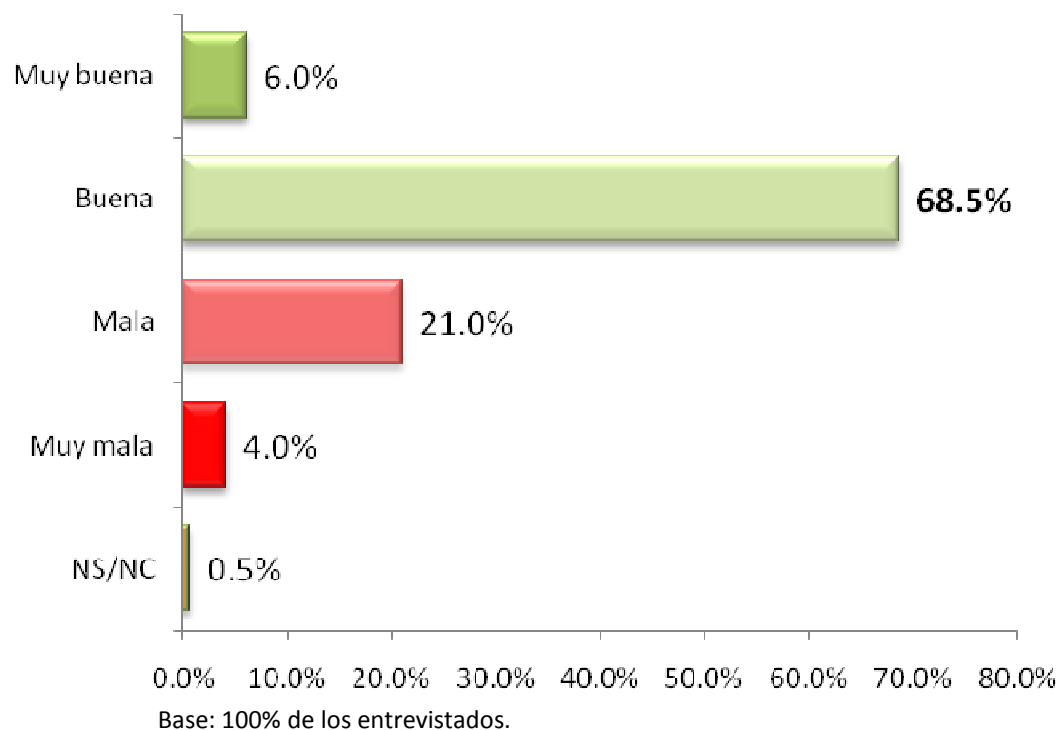


Base: 100% de los entrevistados.

Nota: Esta gráfica no se puede comparar el año 2009 porque fueron aplicadas en diferentes escenarios.

Evaluación de la dependencia

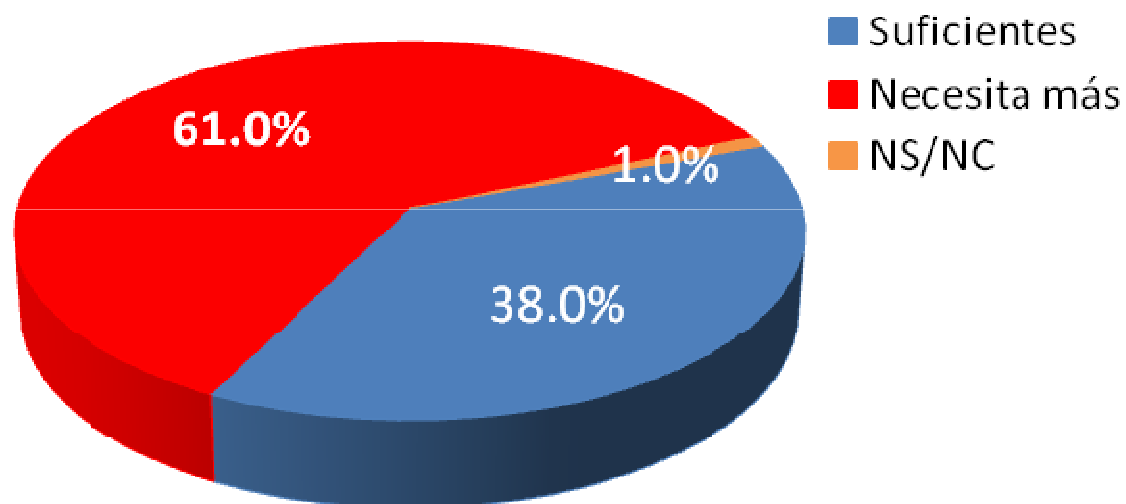
2. ¿Cómo evalúa usted en términos generales a la POLICÍA ESTATAL del Estado de Jalisco? ¿Muy bien, bien, mal o muy mal?



Nota: Esta gráfica no se puede comparar el año 2009 porque fueron aplicadas en diferentes escenarios.

Evaluación de la dependencia

3. ¿Cree usted que con la cantidad actual de policías estatales que hay son suficientes para el combate a la inseguridad?

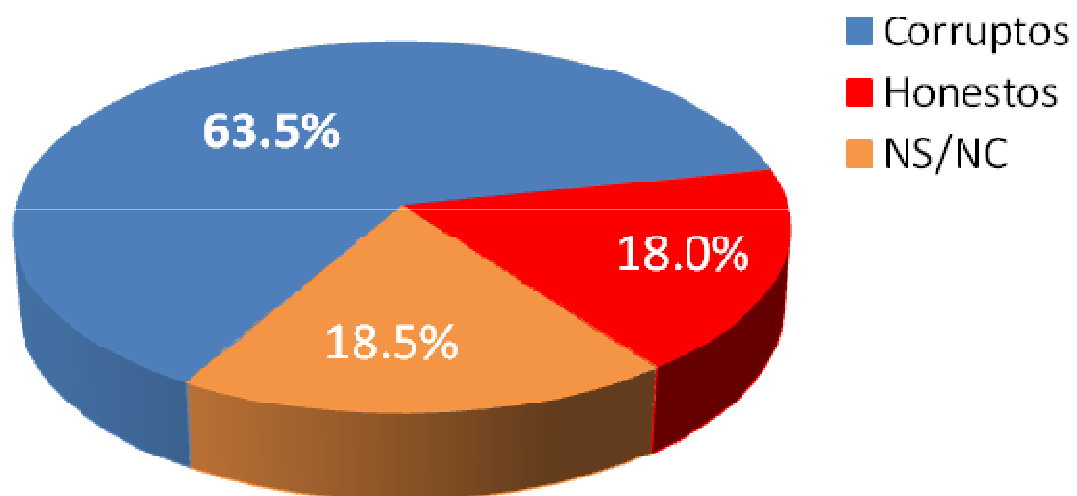


Base: 100% de los entrevistados.

Nota: Esta gráfica no se puede comparar el año 2009 porque fueron aplicadas en diferentes escenarios.

Evaluación de la dependencia

4. ¿Cómo considera a los mandos policiacos encargados de imponer las multas en el Estado?

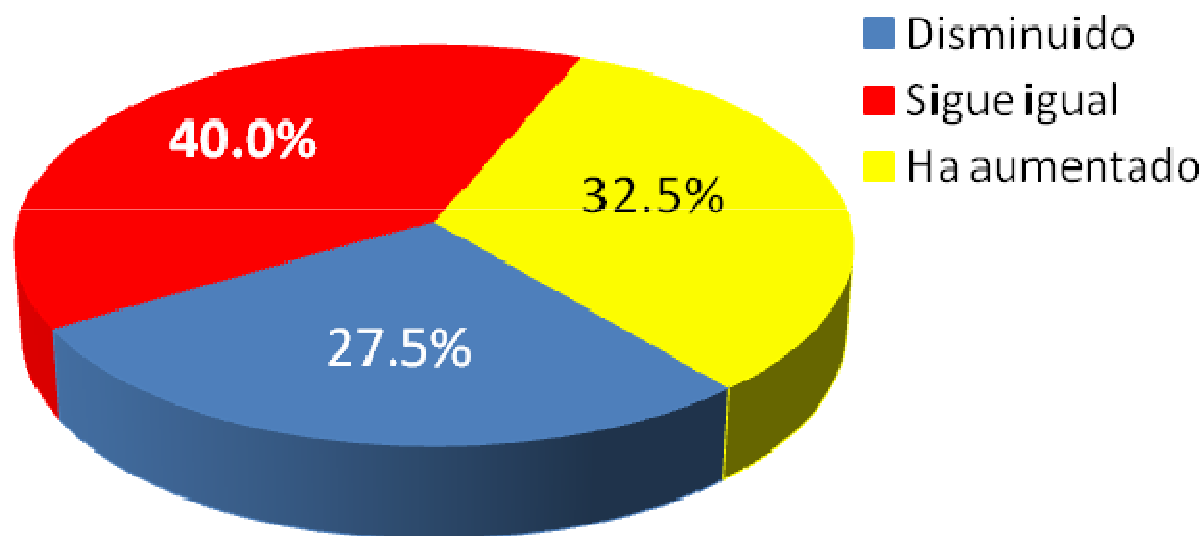


Base: 100% de los entrevistados.

Nota: Esta gráfica no se puede comparar el año 2009 porque fueron aplicadas en diferentes escenarios.

Evaluación de la dependencia

5. Comparado con el año pasado, ¿La delincuencia en el Estado ha... ?



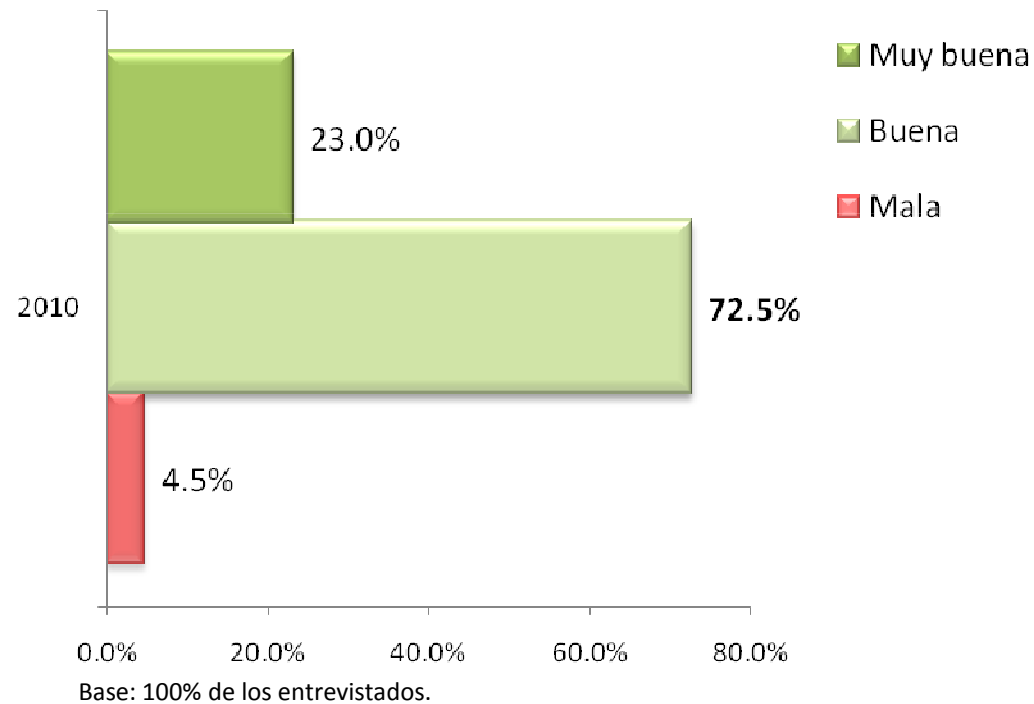
Base: 100% de los entrevistados.

Nota: Esta gráfica no se puede comparar el año 2009 porque fueron aplicadas en diferentes escenarios.

Evaluación de la dependencia

6. Con respecto a la Policía Estatal evalúe los siguientes aspectos: en escala de muy buena, mala y muy mala

a) Armamento y equipo policial:

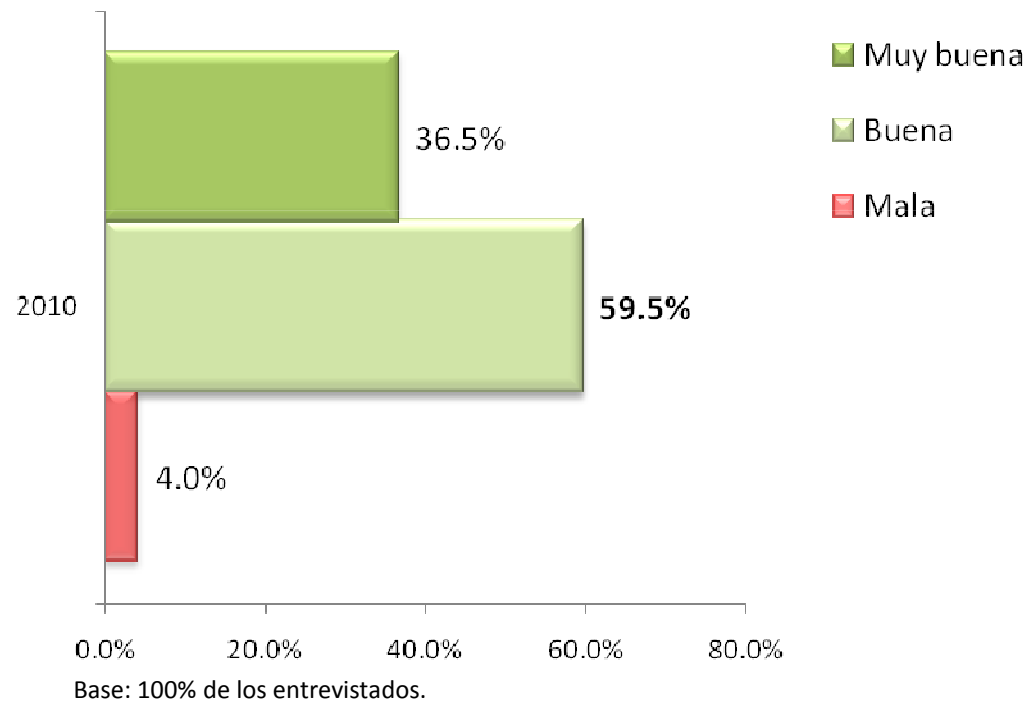


Nota: Esta gráfica no se puede comparar el año 2009 porque fueron aplicadas en diferentes escenarios.

Evaluación de la dependencia

6. Con respecto a la Policía Estatal evalúe los siguientes aspectos: en escala de muy buena, mala y muy mala

b) Estado de las patrullas:

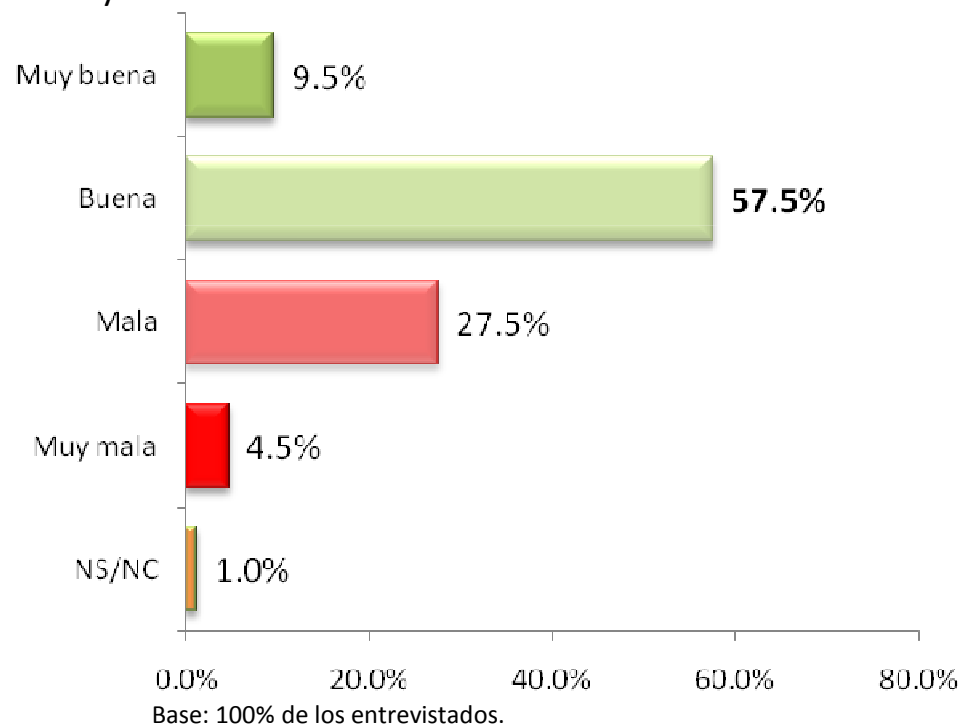


Nota: Esta gráfica no se puede comparar el año 2009 porque fueron aplicadas en diferentes escenarios.

Evaluación de la dependencia

6. Con respecto a la Policía Estatal evalúe los siguientes aspectos: en escala de muy buena, mala y muy mala

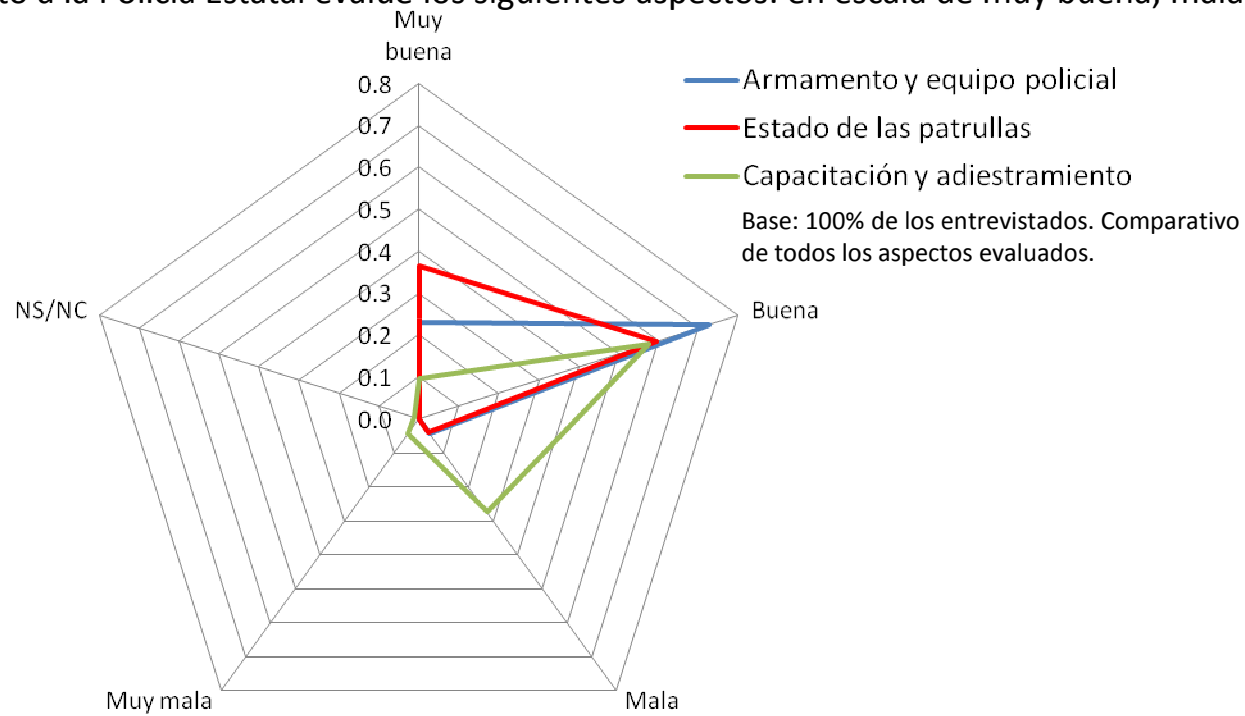
c) Capacitación y adiestramiento:



Nota: Esta gráfica no se puede comparar el año 2009 porque fueron aplicadas en diferentes escenarios.

Evaluación de la dependencia

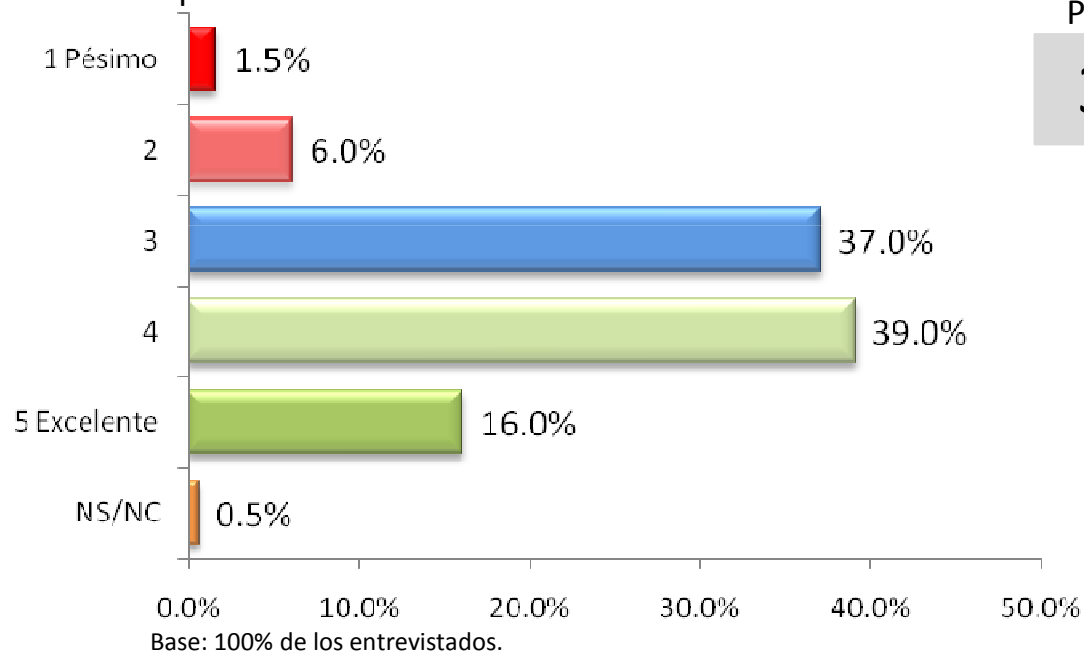
6. Con respecto a la Policía Estatal evalúe los siguientes aspectos: en escala de muy buena, mala y muy mala



Evaluación de la dependencia

7. En escala de 1 a 5 donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta ¿Cómo califica usted a la Policía del Estado en cuanto a...?

a) Equipamiento de la corporación:

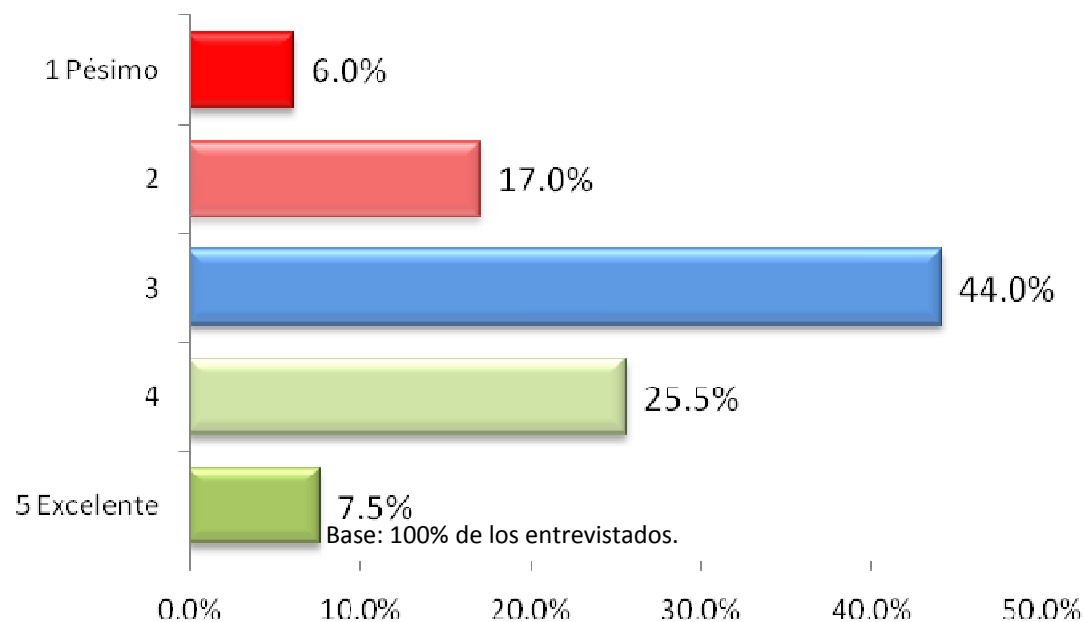


Evaluación de la dependencia

7. En escala de 1 a 5 donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta ¿Cómo califica usted a la Policía del Estado en cuanto a...?

b) Atención Ciudadana:

Promedio

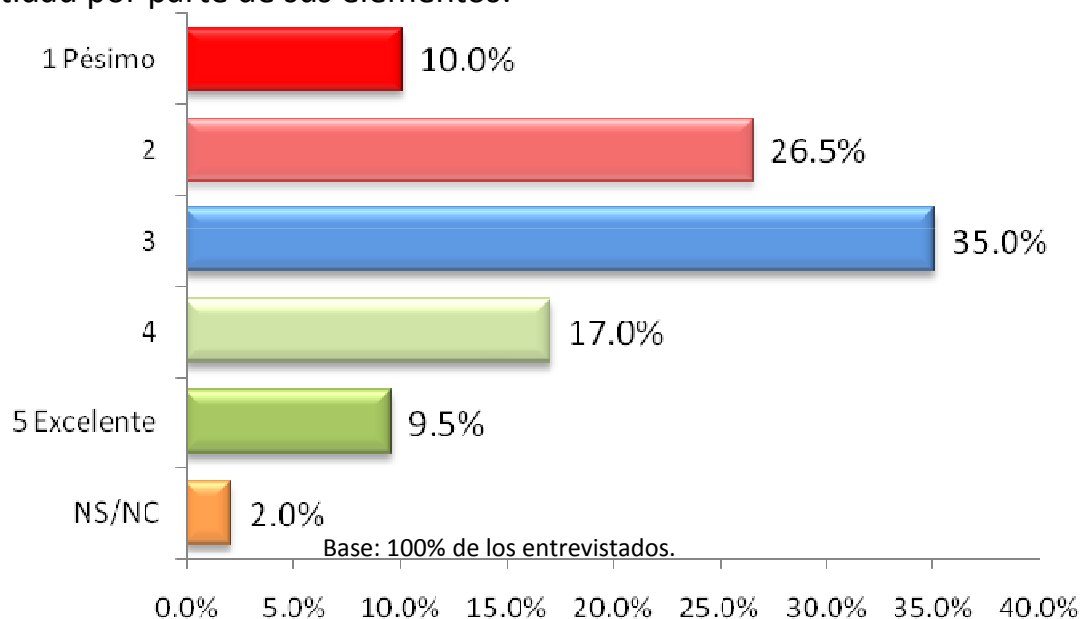


3.12

Evaluación de la dependencia

7. En escala de 1 a 5 donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta ¿Cómo califica usted a la Policía del Estado en cuanto a...?

c) Honestidad por parte de sus elementos:

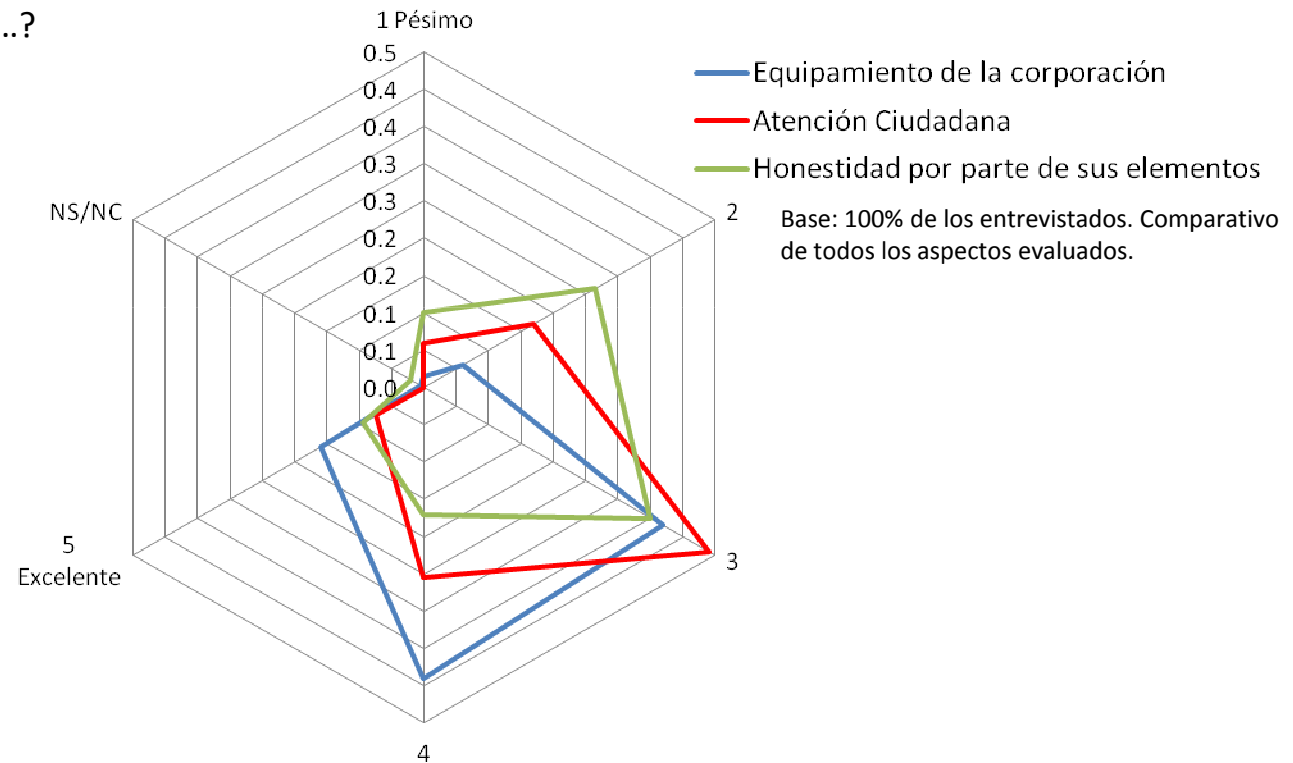


Promedio

2.89

Evaluación de la dependencia

7. En escala de 1 a 5 donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta ¿Cómo califica usted a la Policía del Estado en cuanto a...?

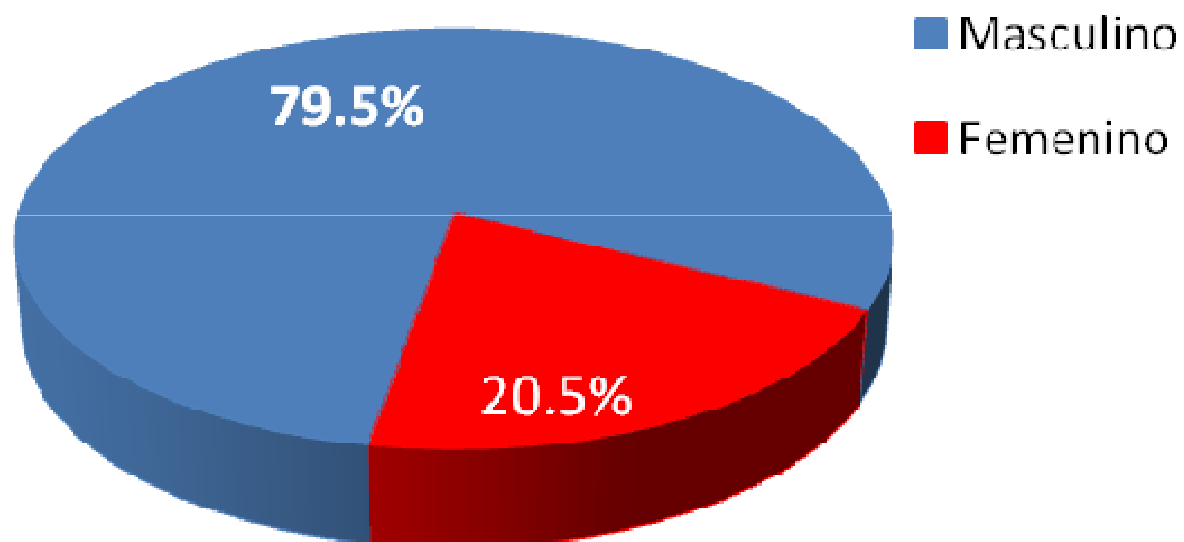




Datos generales y sociodemográficos

Datos generales y sociodemográficos

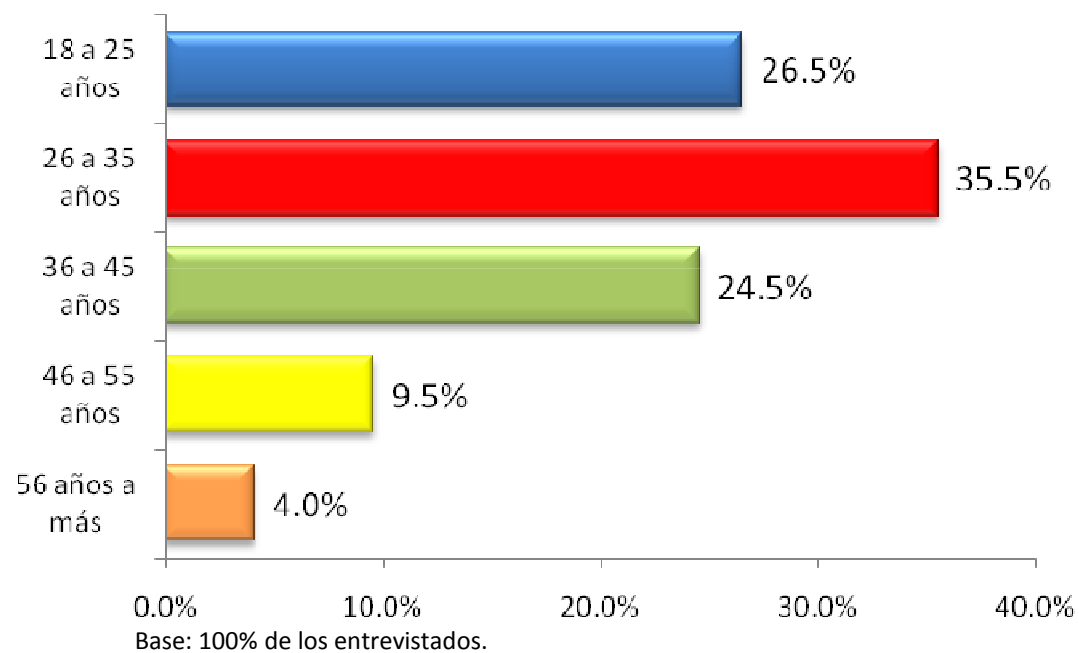
Genero



Base: 100% de los entrevistados.

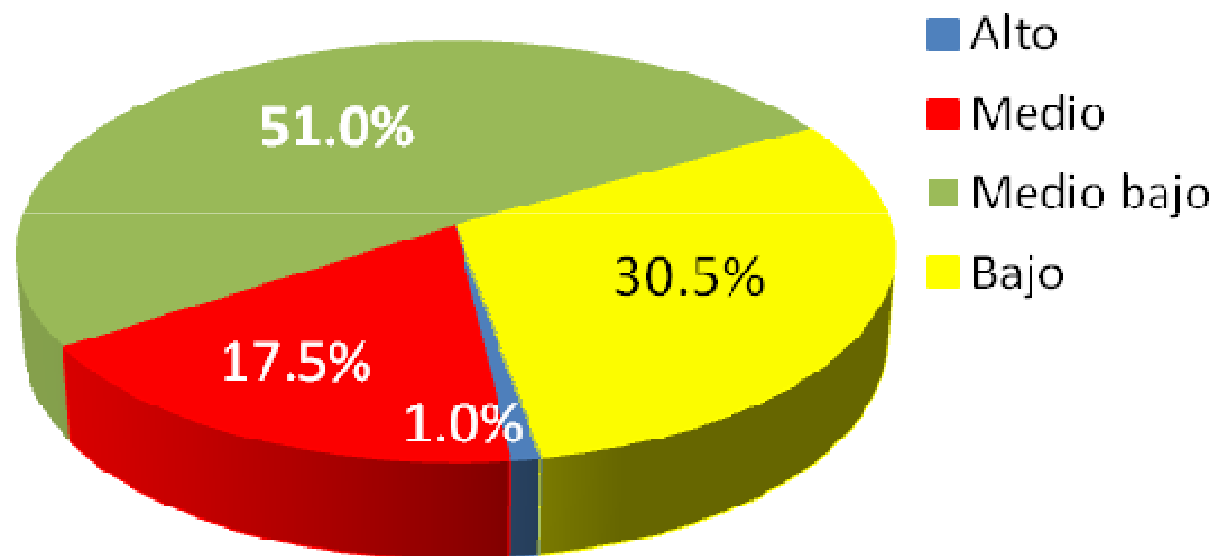
Datos generales y sociodemográficos

Edades



Datos generales y sociodemográficos

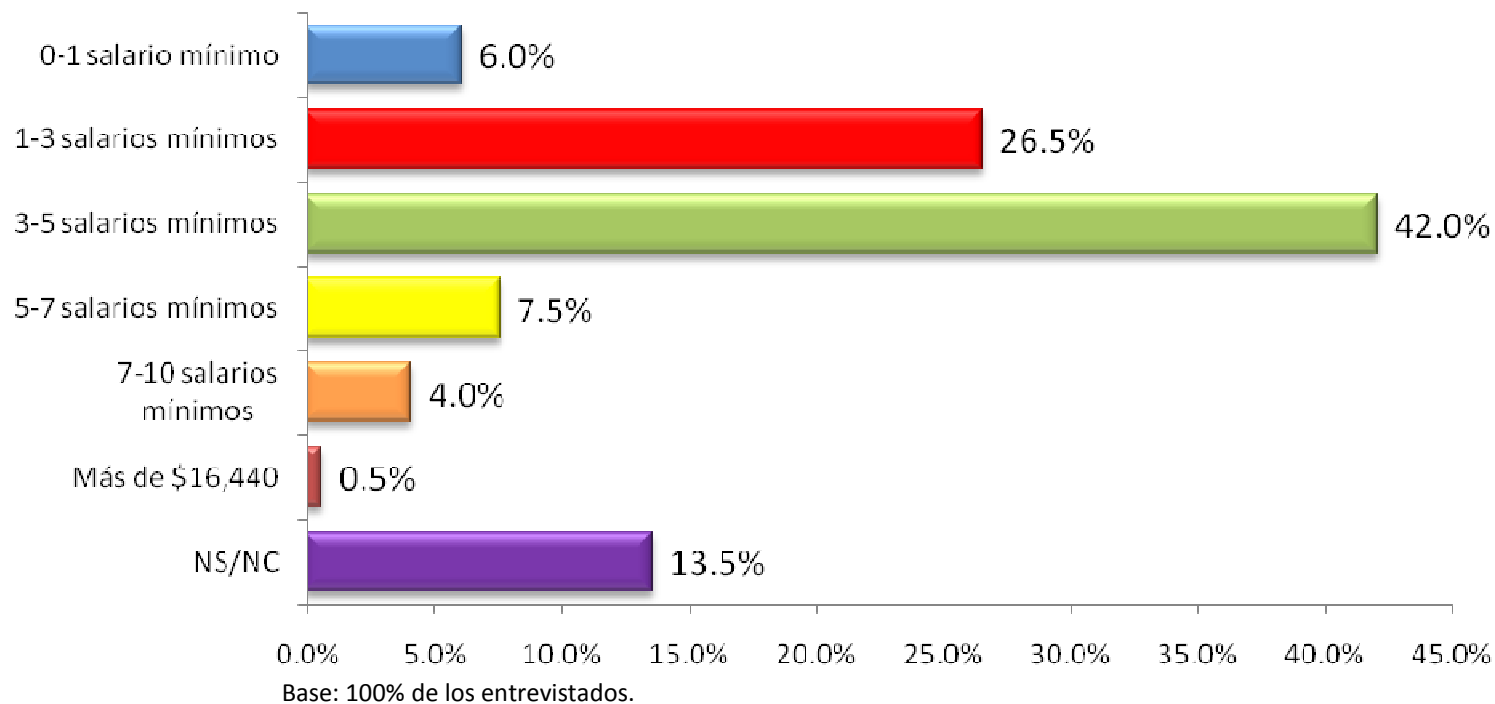
Nivel socioeconómico



Base: 100% de los entrevistados.

Datos generales y sociodemográficos

Ingresos



39

•Conclusiones

Conclusiones, Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social

Satisfacción y servicio a usuarios

- Las evaluaciones sobre la imagen de la Secretaría desarrollaron un comportamiento positivo en las tres variables evaluadas, siendo el aspecto mejor evaluado la calidad del servicio (87.5% evaluaciones buenas y muy buenas), en 2009 este aspecto ocupó el 64% de las menciones positivas.
- La amabilidad registró 85% de evaluaciones buenas y muy buenas, basados en el ejercicio realizado en 2009, la percepción positiva sobre este aspecto de la dependencia creció 10.5% (evaluaciones buenas y muy buenas).
- El aspecto de la rapidez fue el de menor evaluación positiva, pues recibió 70% calificaciones buenas y muy buenas, sin embargo, con respecto a 2009, éste aspecto obtuvo un crecimiento de 20% en la percepción positiva de los usuarios.

| Evaluación de la dependencia | | |
|------------------------------|-------|-------|
| | 2009 | 2010 |
| Amabilidad | 74.5% | 85% |
| Rapidez | 50% | 70% |
| Calidad | 64% | 87.5% |
| Promedio General | 62.8% | 80.8% |

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

Conclusiones, Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social

Satisfacción y servicio a usuarios

- Las tres variables evaluadas registraron un crecimiento consistente en la imagen de los usuarios. El promedio general de evaluación es de 80.8% (evaluaciones buenas y muy buenas), 8% más que el año pasado. En el comparativo de calificaciones se observó un incremento en las evaluaciones de excelente (5). Se puede ver que el número de evaluaciones malas (2) cayó en relación con 2009, concentrándose en calificaciones regulares (3). Esto indica un mejoramiento considerable en la percepción de los usuarios que anteriormente calificaban mal a la dependencia.
- La satisfacción promedio de los usuarios de la dependencia se ubicó en 3.58 puntos en la escala del 1 al 5, donde 5 es excelente, este aspecto se ubicó en 3.09 puntos en la misma escala, lo que representa un incremento de 0.51 puntos de promedio.

Conclusiones, Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social

Evaluación de la dependencia

- El 46% de los usuarios de la Secretaría afirma tener poco o nada de confianza en la Policía Estatal; existe una imagen de desconfianza respecto al trabajo que realiza la policía del estado; en este aspecto en 2009, 59.5% de los entrevistados afirmaron que desconfiaban de la corporación estatal. El 53.5% de los usuarios menciona, en 2010, que confía algo o mucho en la policía estatal.
- En términos generales, la Policía Estatal es evaluada por 75% de los usuarios como buena y muy buena; el resto la califica como mala o muy mala. En 2009, la evaluación de la corporación en términos generales fue de 52% de menciones positivas de buena y muy buena.
- Existe la imagen de que la Policía Estatal requiere de mayor número de policías, según 61% de los entrevistados. De la misma manera, la imagen de la Policía del Estado es de corrupta, según 63% de las menciones.
- El 32.5% de los entrevistados afirma que la delincuencia ha aumentado, mientras 27.5% considera que ha disminuido.
- La capacitación y adiestramiento policial, así como la honestidad del personal de la Policía Estatal, son los aspectos peor evaluados sobre la institución.

Conclusiones, Seguridad Pública, Prevención y Readaptación Social

Evaluación de la dependencia

- La capacitación y adiestramiento policial (32% calificaciones malas y muy malas), así como la honestidad del personal de la Policía Estatal (36.5% calificaciones malas y pésimas), son los aspectos peor evaluados sobre la institución.
 - El Armamento es bueno y muy bueno para 95.5% de los entrevistados.
 - El estado de las Patrullas de la corporación del Estado es percibida como buenas y muy buena por el 96% de los usuarios.
 - La capacitación es considerada como buena y muy buena por el 67% de los entrevistados en el presente ejercicio.

- La honestidad de parte de los elementos de la corporación estatal es considerada como regular por 35% de los entrevistados, obteniendo una calificación promedio, en la escala del 1 al 5, donde 5 es excelente, de 2.89.