

# Secretaría de Vialidad y Transporte.

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

50

• 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

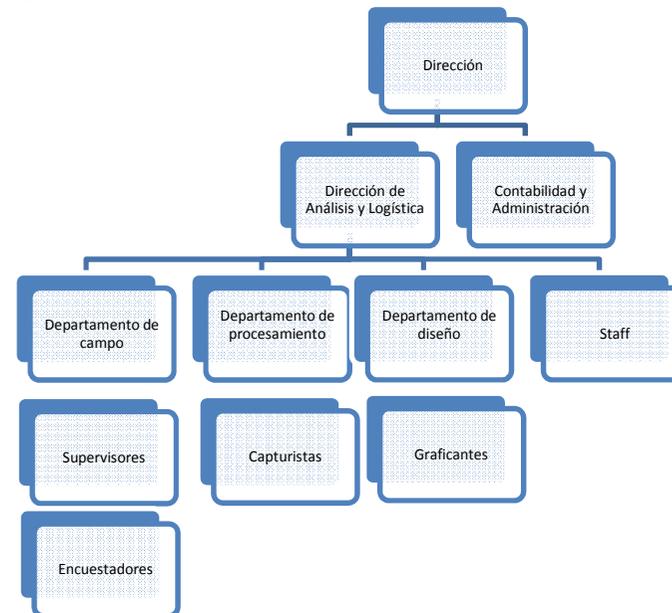
Población	Hombres y mujeres
Requisitos	Tener por lo menos un año viviendo en su localidad o ciudad
	Ser mayor de edad
	Ser usuario de algún servicio o trámite de la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Oficinas de la dependencia en Guadalajara, Jal..
Alcance del estudio	Usuarios de la dependencia del Edo. de Jalisco
Fecha de levantamiento	10 de mayo-21 de mayo 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

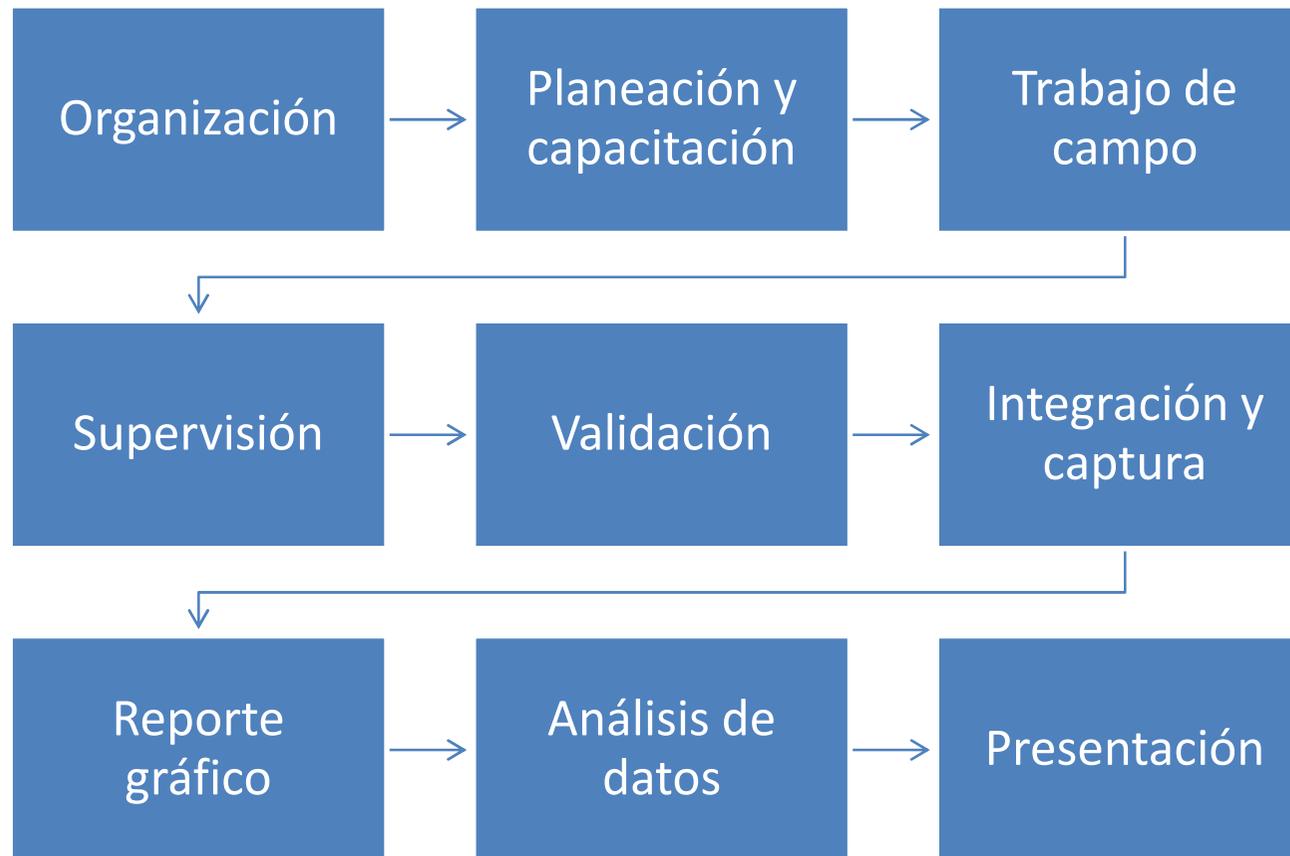
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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.



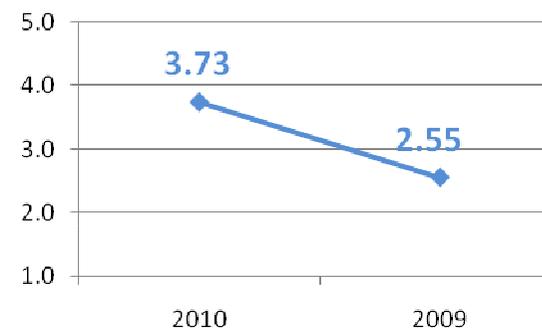
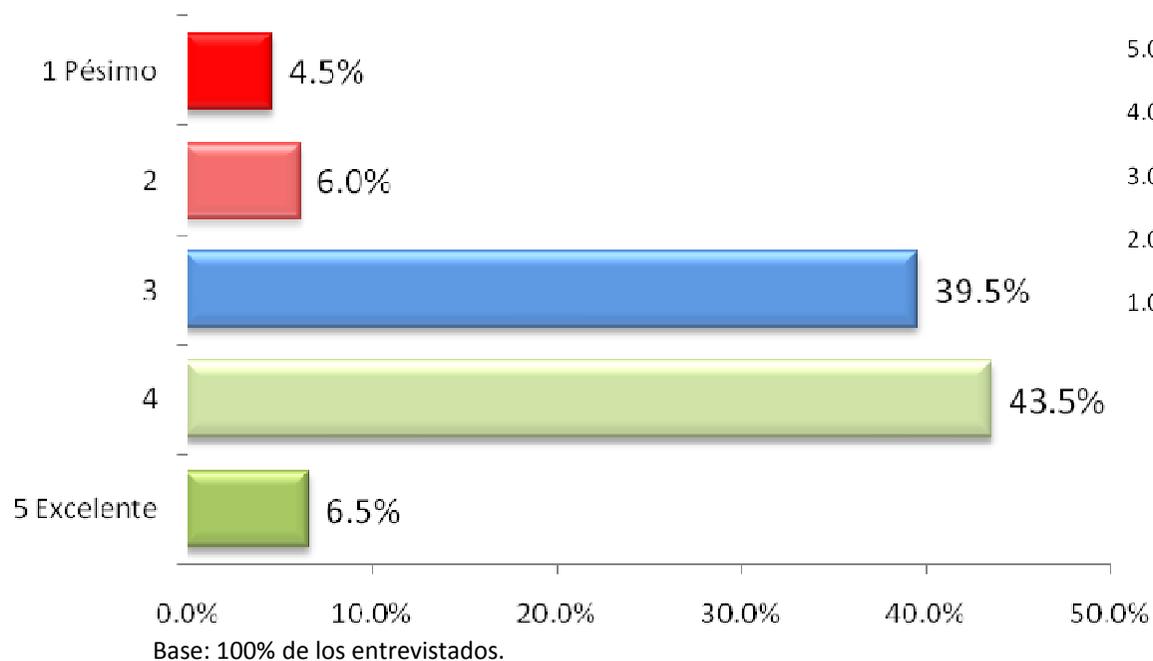
12

- Informe de resultados

## Evaluación de servicios de la dependencia

## Satisfacción y servicio al usuario

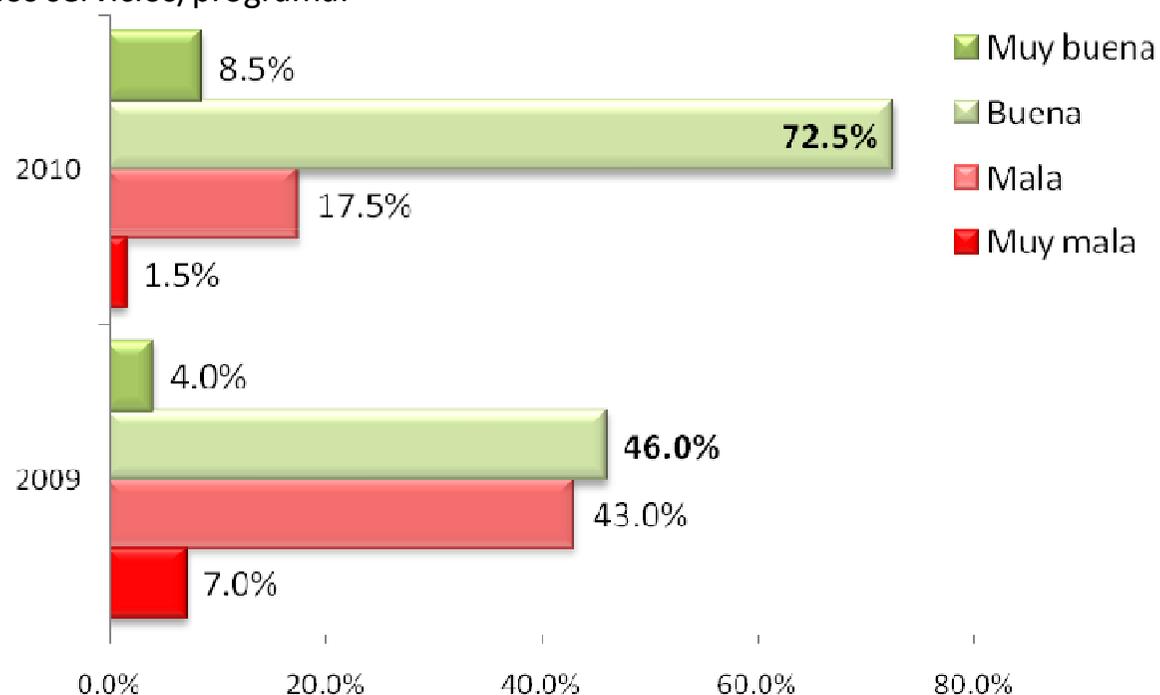
1. A nivel general, ¿cómo evalúa el Trabajo de la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco?  
 (en escala del 1 al 5 siendo 1 pésimo al 5 excelente)



## Satisfacción y servicio al usuario

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

a) Calidad de los servicios/programa:

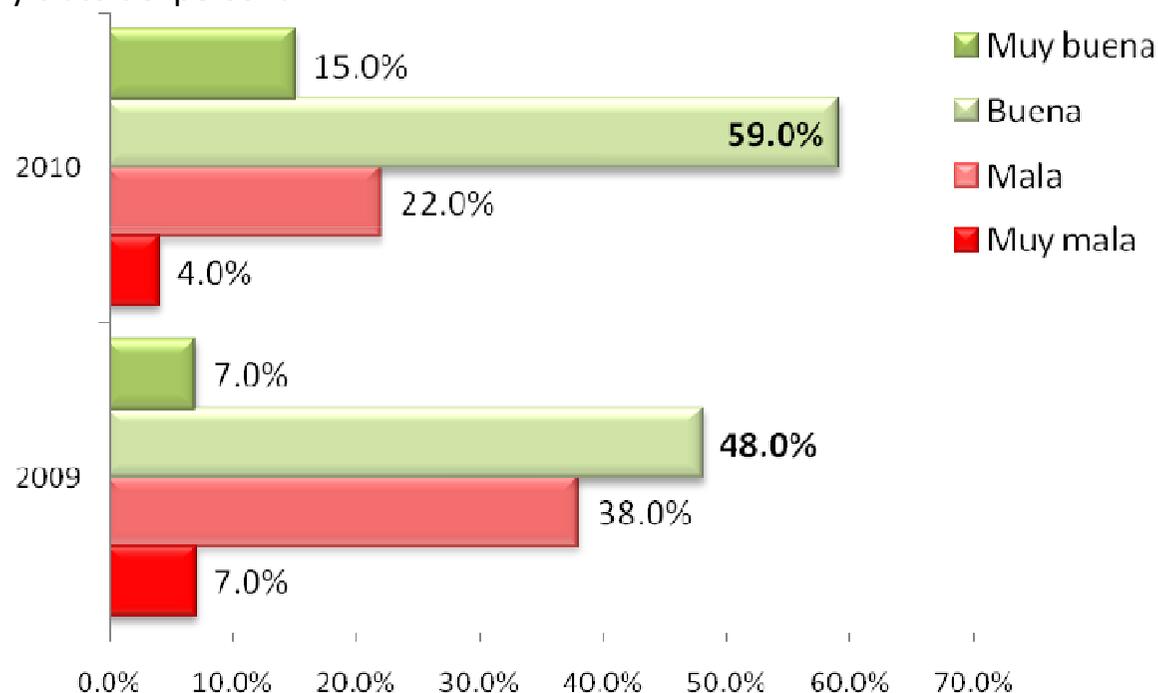


Base: 100% de los entrevistados. El comparativo de la variable con respecto a 2010 se realizó tomando como base la ponderación de todas las respuestas de la variable de calidad aplicadas a las áreas de emisión de credenciales y conciliación de accidentes.

## Satisfacción y servicio al usuario

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

b) Amabilidad y trato del personal:

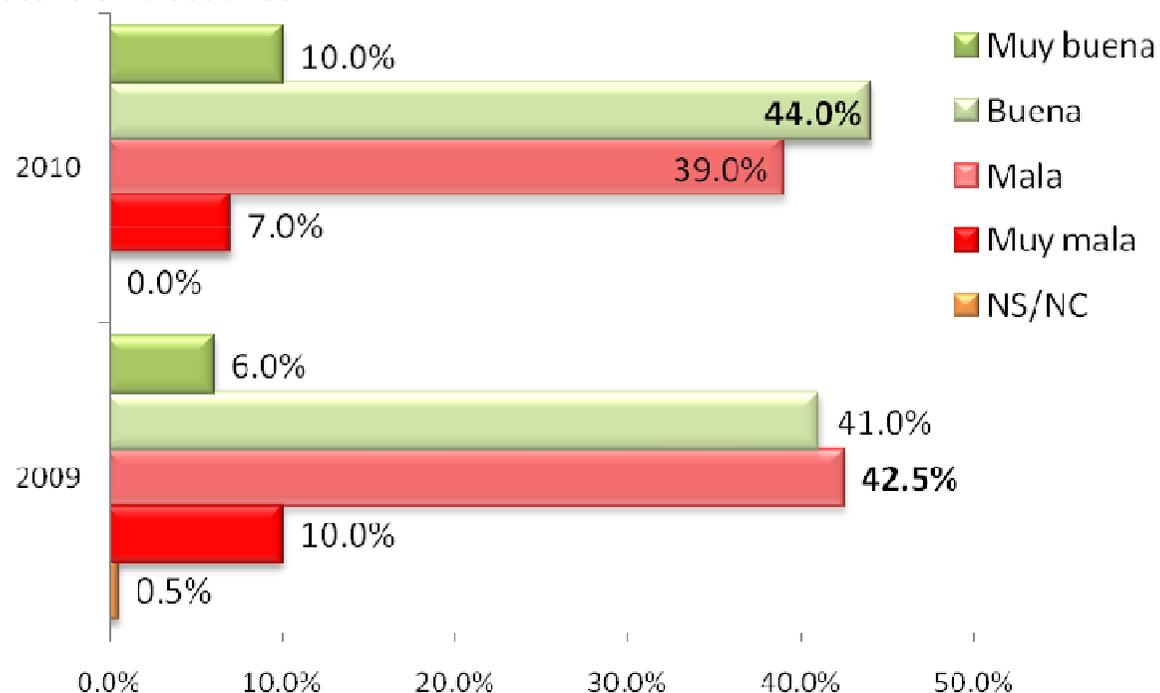


Base: 100% de los entrevistados. El comparativo de la variable con respecto a 2010 se realizó tomando como base la ponderación de todas las respuestas de la variable de amabilidad y trato del personal aplicadas a las áreas de emisión de credenciales y conciliación de accidentes.

## Satisfacción y servicio al usuario

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

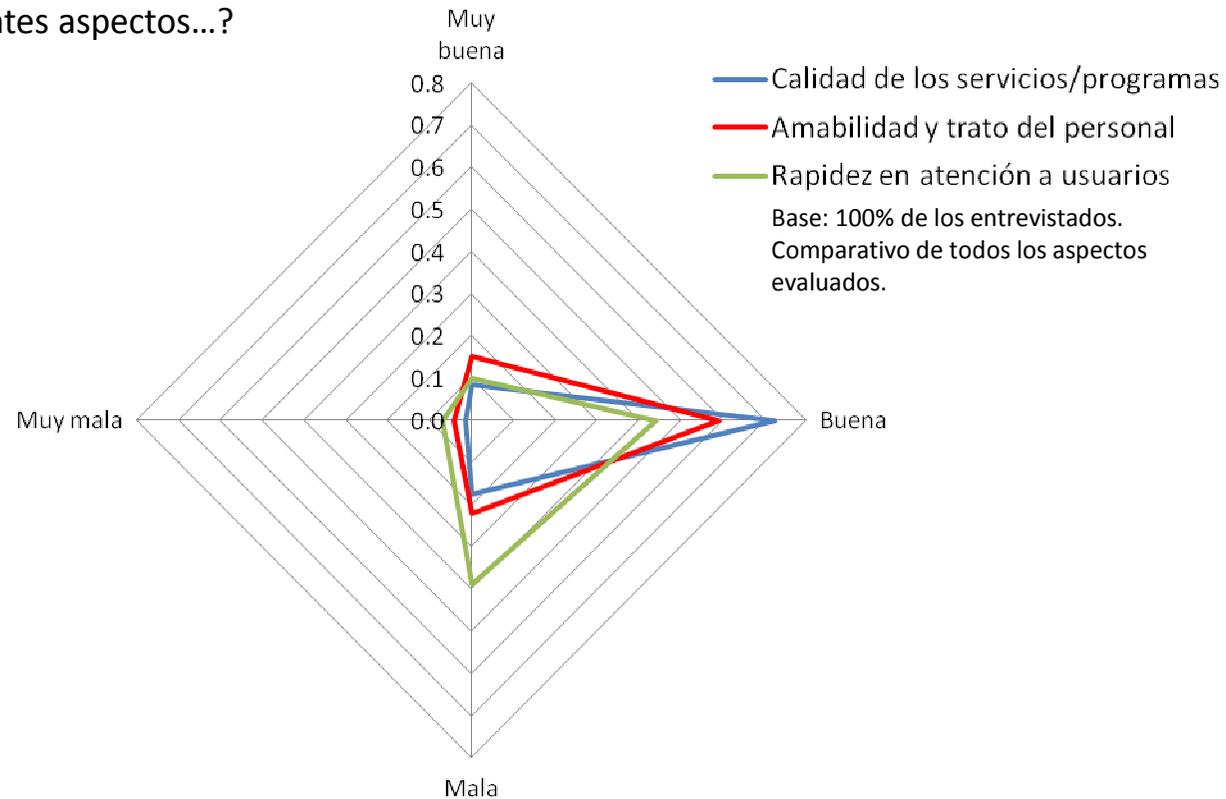
c) Rapidez en atención a usuarios:



Base: 100% de los entrevistados. El comparativo de la variable con respecto a 2010 se realizó tomando como base la ponderación de todas las respuestas de la variable de rapidez en atención a usuarios aplicadas a las áreas de emisión de credenciales y conciliación de accidentes.

## Satisfacción y servicio al usuario

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



## Satisfacción y servicio al usuario

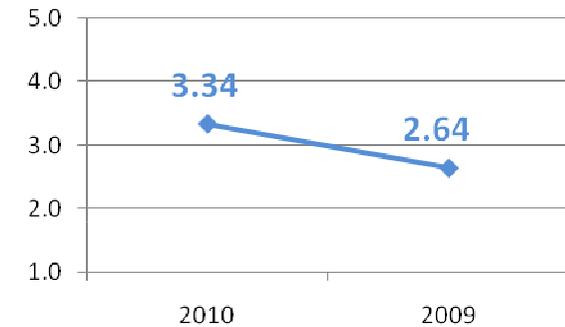
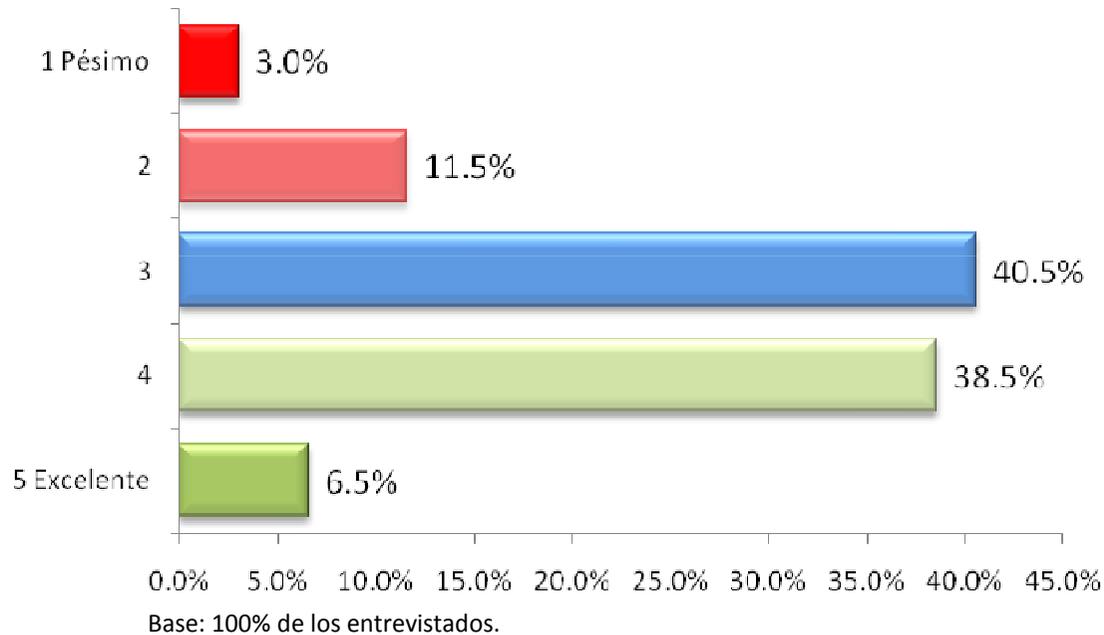
2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Secretaría de Vialidad y Transporte 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	4.0%	8.5%	7.0%	15.0%	6.0%	10.0%
Buena	46.0%	72.5%	48.0%	59.0%	41.0%	44.0%
Mala	43.0%	17.5%	38.0%	22.0%	42.5%	39.0%
Muy mala	7.0%	1.5%	7.0%	4.0%	10.0%	7.0%
NS/NC	-	-	-	-	0.5%	-
<b>Total</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>

Base: 100% de los entrevistados.

## Satisfacción y servicio al usuario

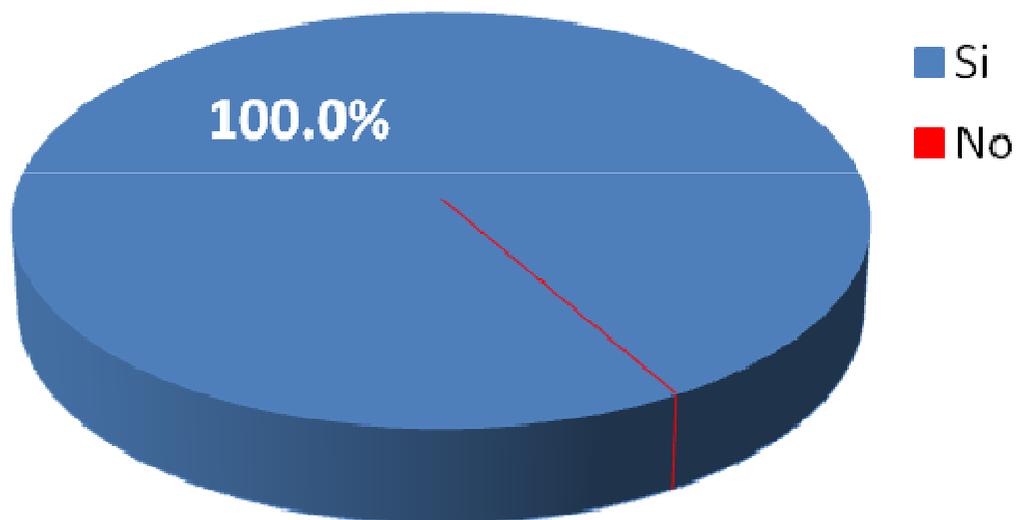
3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente)



# Evaluación de la dependencia

## Evaluación de la dependencia

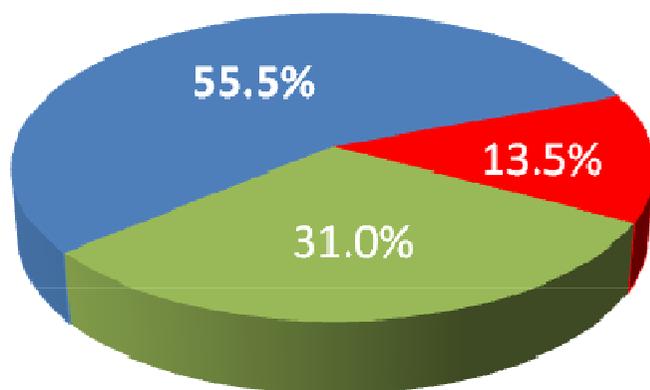
1. ¿Es usuario de algún servicio o tramite que presta la Secretaría de Vialidad y Transportes?



Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

### 2. Oficina a donde va a realizar trámite o servicio

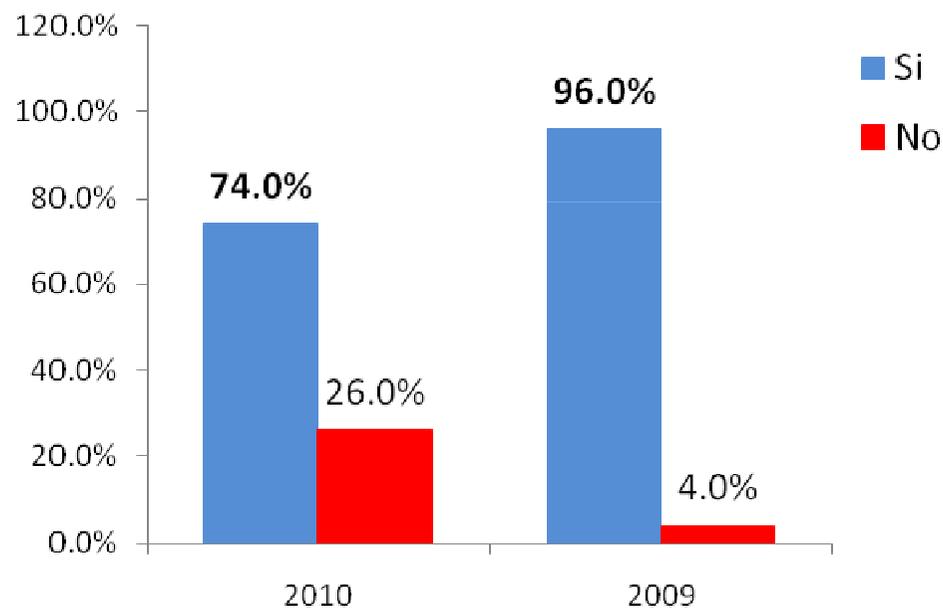


Base: 100% de los entrevistados.

- Emisión de licencias de conducir
- Atención para conciliación de accidentes
- Ventanilla Multitrámite. Emisión de permisos para la utilización de vialidades

## Evaluación de la dependencia

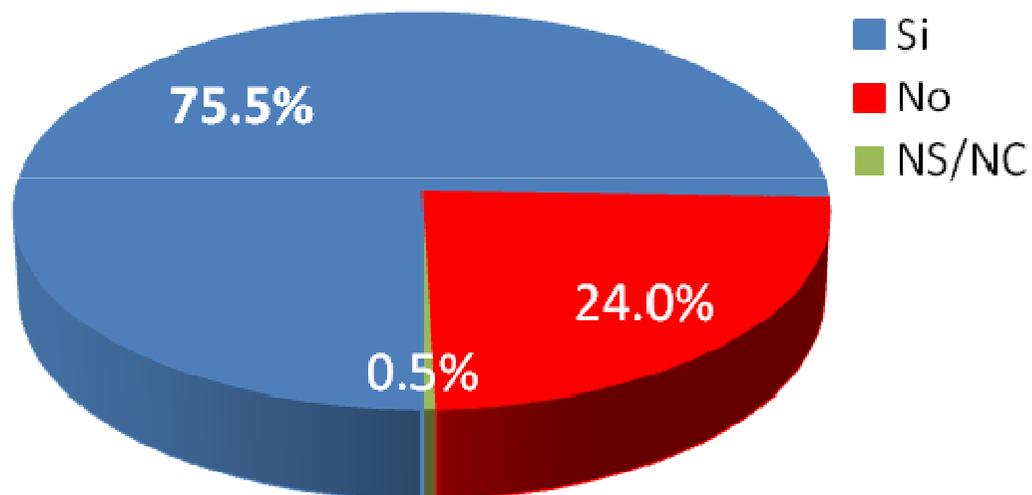
1. ¿Ha realizado usted durante los últimos 12 meses en la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco algún trámite, como obtener la licencia nueva de conducir, renovarla o algún otro trámite?



Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

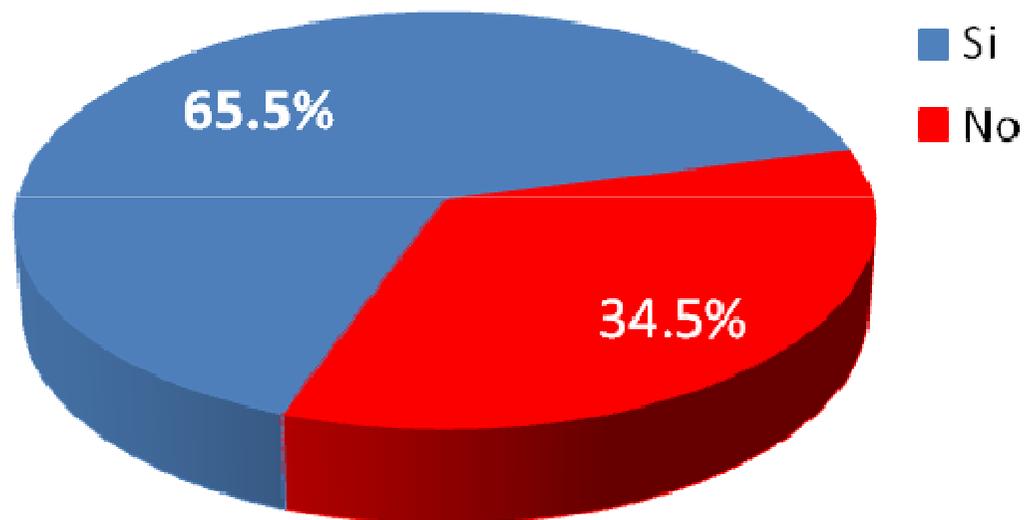
2. ¿Considera usted, que las sanciones o multas que impone la Secretaría de Vialidad y Transportes, sirven para infringir menos la ley?



Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

3. ¿Usted ha sido infraccionado por cometer una falta a la Ley y Reglamento de Tránsito?



Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

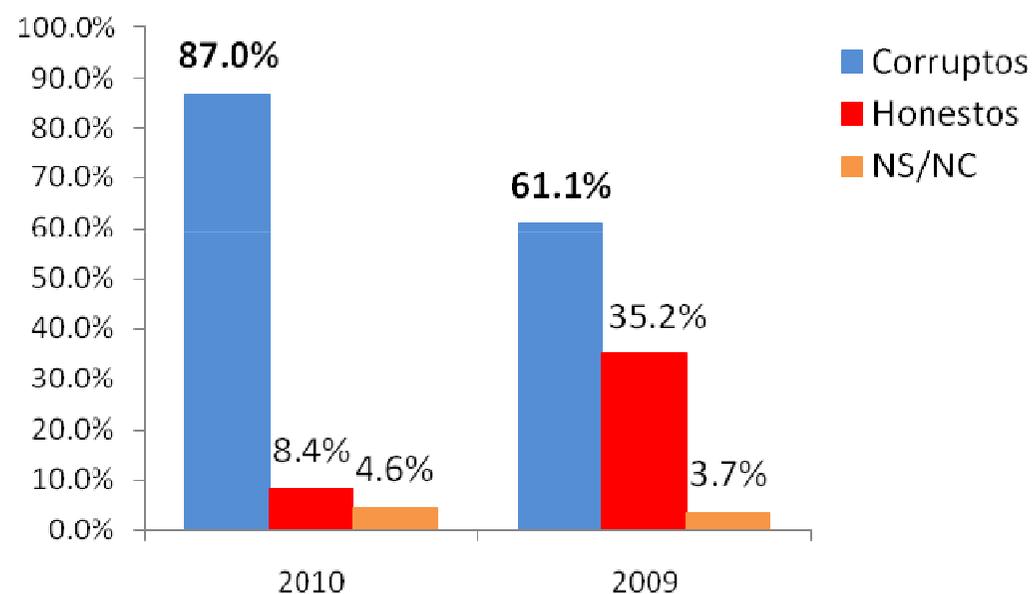
### 4. ¿En esa ocasión que lo infraccionaron, el Policía Vial .... ?

el Policial Vial ...	Si	No	NS/NC	Total
Fue amable con usted	74.0%	26.0%	0.0%	<b>100.0%</b>
Justo en su actuar	64.9%	35.1%	0.0%	<b>100.0%</b>
La explicó la infracción o falta que acababa de cometer	74.8%	25.2%	0.0%	<b>100.0%</b>
Le indicó el costo y el plazo que tenía para pagar la multa	31.3%	67.2%	1.5%	<b>100.0%</b>
Le solicitó alguna dádiva o dinero a cambio de no multarlo	27.5%	71.0%	1.5%	<b>100.0%</b>

Base: Entrevistados que han sido infraccionados por cometer una falta a la Ley y Reglamento de Tránsito (65.5%).

## Evaluación de la dependencia

5. Según su punto de vista, en lo general ¿cómo considera a los Policías Viales encargados de imponer las multas en el Estado?

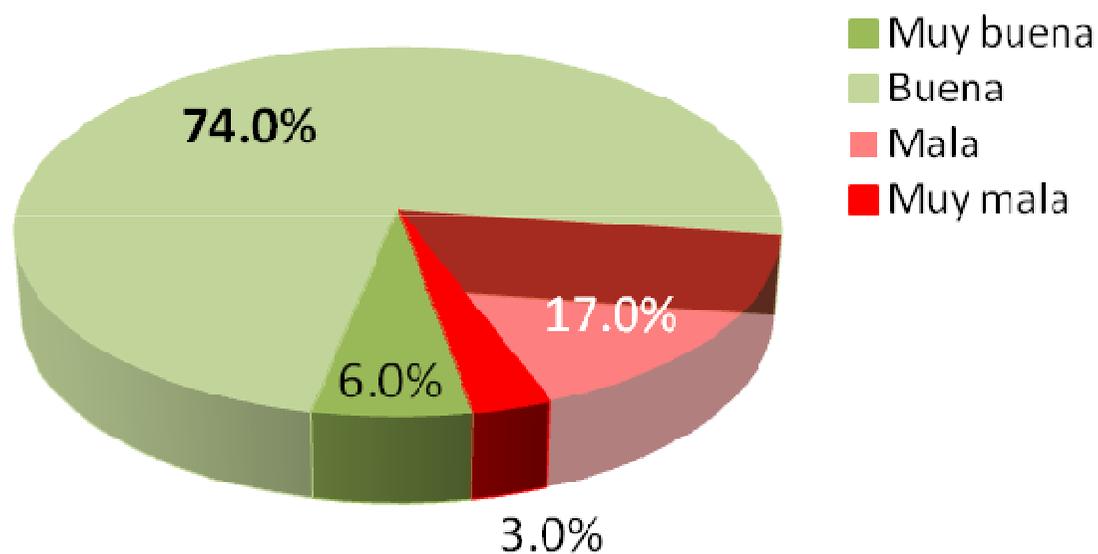


Base: Entrevistados que han sido infraccionados por cometer una falta a la Ley y Reglamento de Tránsito (65.5%).

## Evaluación de la dependencia

6. De esta Ciudad ¿cómo evalúa usted el sistema de ... ?

a) Señalización vertical:

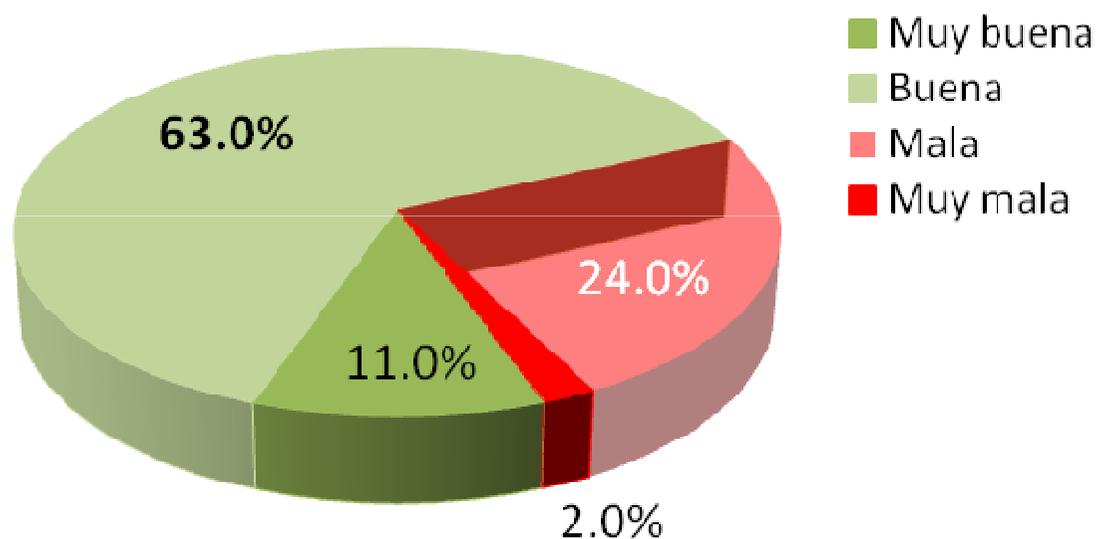


Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

6. De esta Ciudad ¿cómo evalúa usted el sistema de ... ?

b) Señalización horizontal:

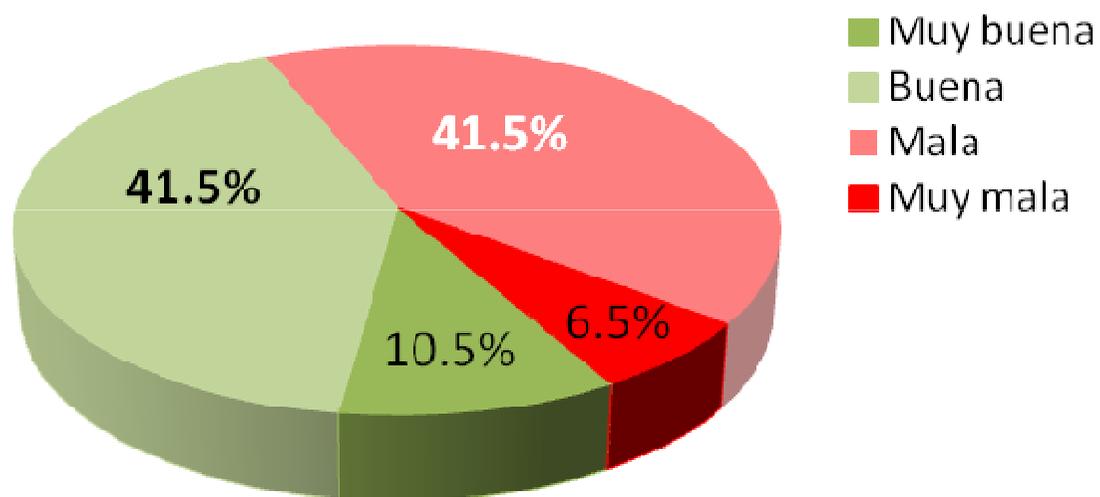


Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

6. De esta Ciudad ¿Cómo evalúa usted el sistema de ... ?

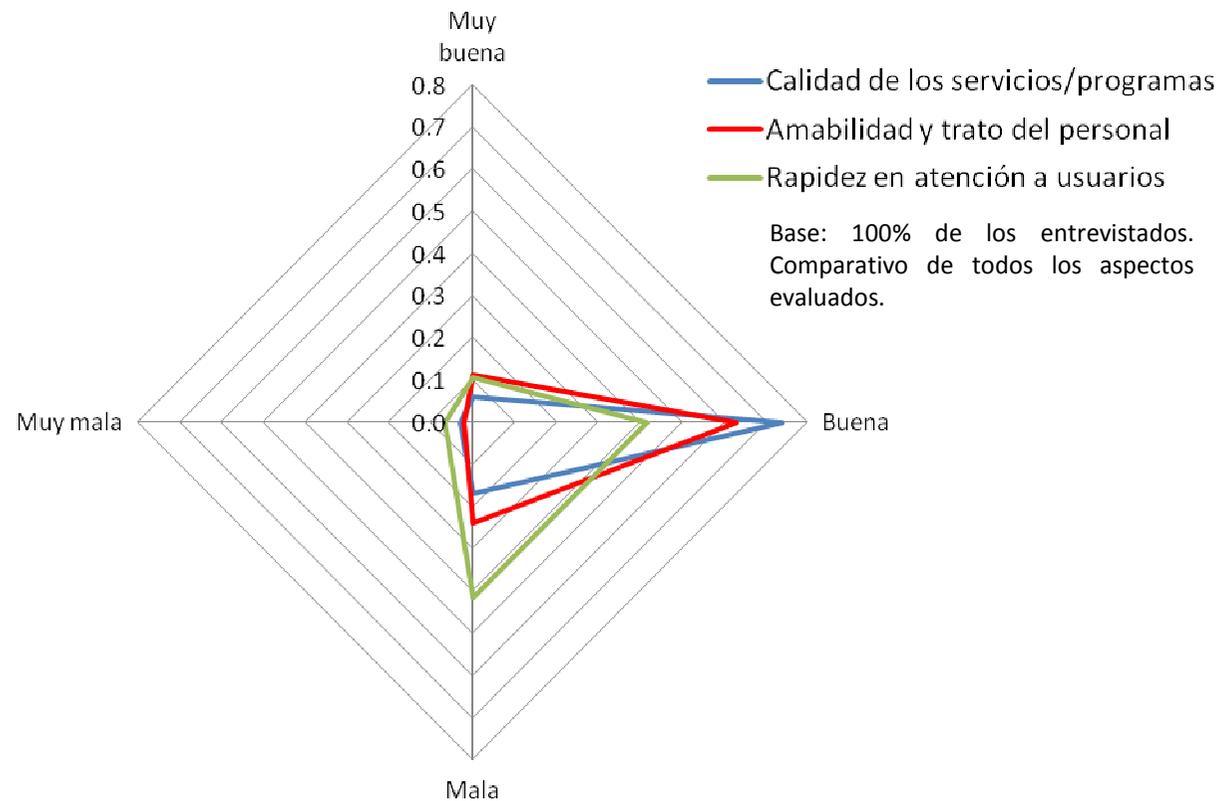
c) Semáforos:



Base: 100% de los entrevistados.

## Evaluación de la dependencia

6. De esta Ciudad ¿Cómo evalúa usted el sistema de ... ?

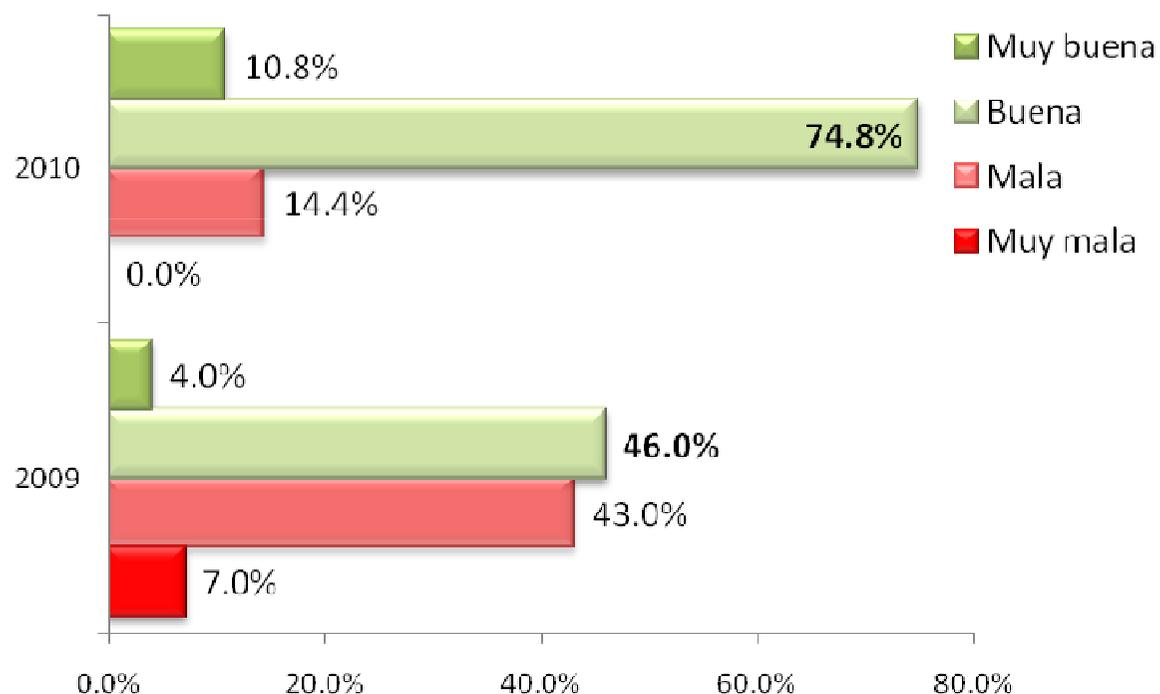


## Emisión de licencias de conducir

## Emisión de licencias de conducir

1. Según su opinión en el servicio de Emisión de Licencias de Conducir ¿qué calificación le da a la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

a) Calidad de los servicios/programas:

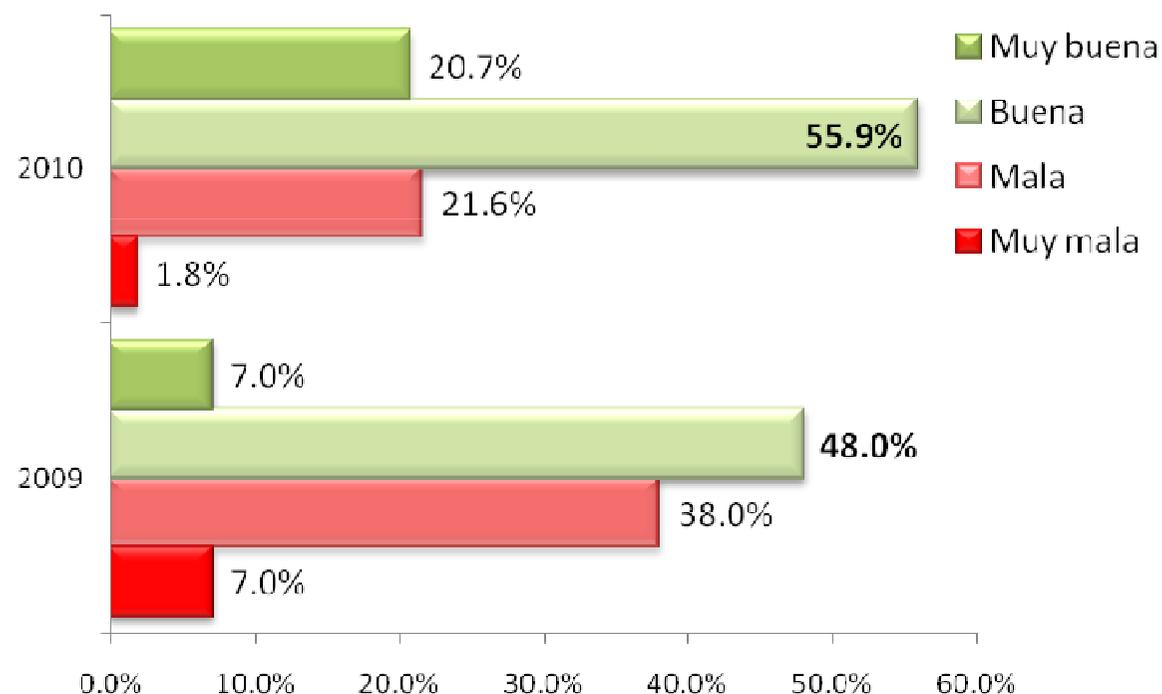


Base: Entrevistados que acudieron a la oficina de Emisión de Licencias de conducir (55.5%). La evaluación 2010 corresponde al departamento de Emisión de licencias de conducir. La evaluación 2009 corresponde a la evaluación general de la dependencia.

## Emisión de licencias de conducir

1. Según su opinión en el servicio de Emisión de Licencias de Conducir ¿qué calificación le da a la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

b) Amabilidad y trato del personal:

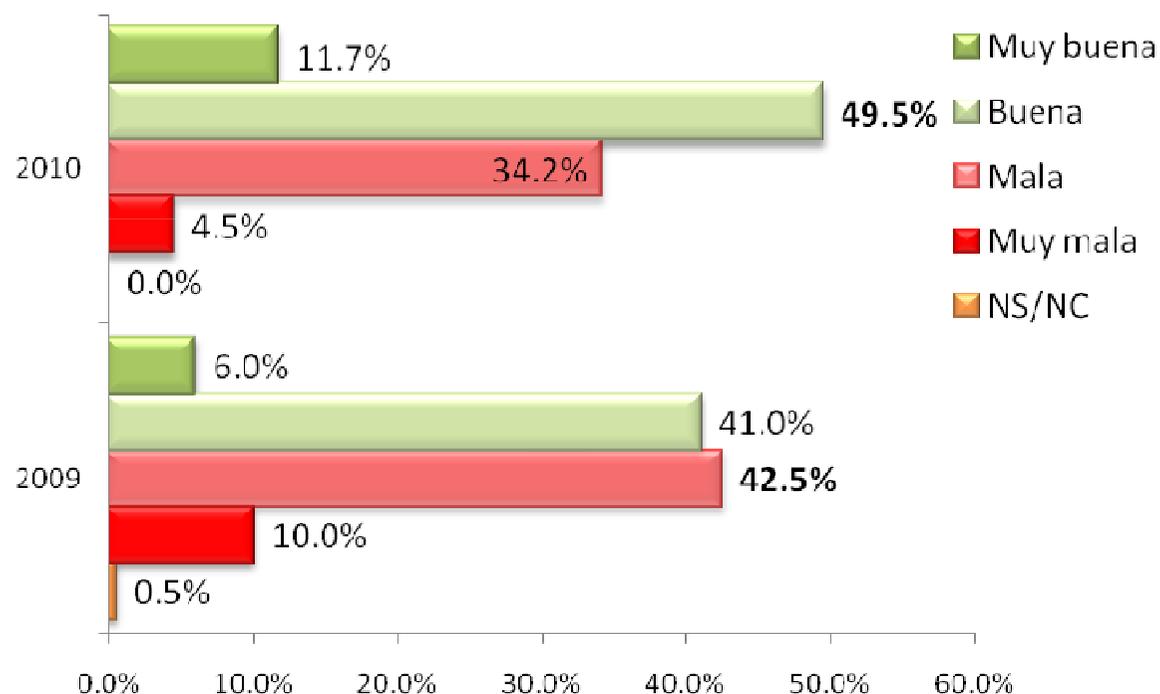


Base: Entrevistados que acudieron a la oficina de Emisión de Licencias de conducir (55.5%). La evaluación 2010 corresponde al departamento de Emisión de licencias de conducir. La evaluación 2009 corresponde a la evaluación general de la dependencia.

## Emisión de licencias de conducir

1. Según su opinión en el servicio de Emisión de Licencias de Conducir ¿qué calificación le da a la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

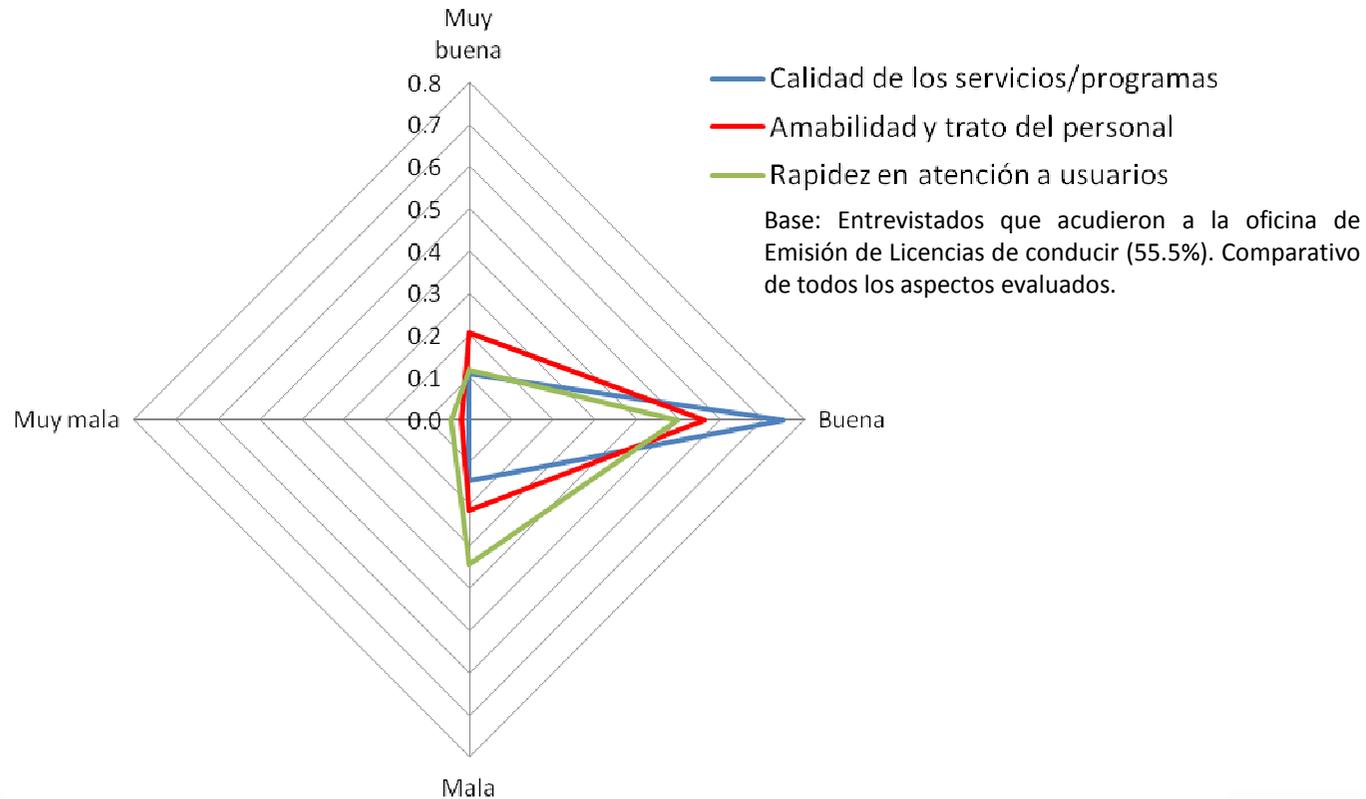
c) Rapidez en atención a usuarios:



Base: Entrevistados que acudieron a la oficina de Emisión de Licencias de conducir (55.5%). La evaluación 2010 corresponde al departamento de Emisión de licencias de conducir. La evaluación 2009 corresponde a la evaluación general de la dependencia.

## Emisión de licencias de conducir

1. Según su opinión en el servicio de Emisión de Licencias de Conducir ¿qué calificación le da a la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?



## Emisión de licencias de conducir

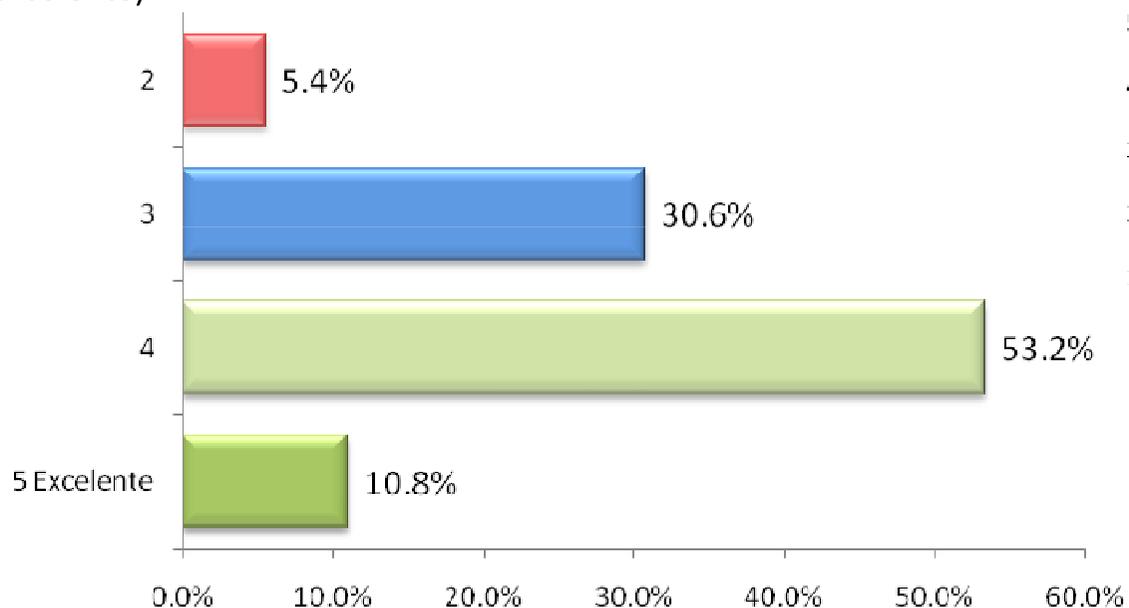
1. Según su opinión en el servicio de Emisión de Licencias de Conducir ¿qué calificación le da a la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

Según su opinión en el servicio de Emisión de Licencias de Conducir ¿qué calificación le da a la Secretaría de Vialidad y Transporte 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	4.0%	10.8%	7.0%	20.7%	6.0%	11.7%
Buena	46.0%	74.8%	48.0%	55.9%	41.0%	49.5%
Mala	43.0%	14.4%	38.0%	21.6%	42.5%	34.2%
Muy mala	7.0%	-	7.0%	1.8%	10.0%	4.5%
NS/NC	-	-	-	-	0.5%	-
<b>Total</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>

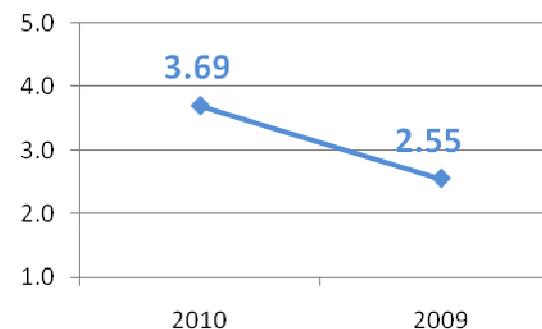
Base: Entrevistados que acudieron a la oficina de Emisión de Licencias de conducir (55.5%). Comparativo de todos los aspectos evaluados.

## Emisión de licencias de conducir

2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio de Emisión de Licencias de Conducir que le brinda la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente)



Base: Entrevistados que acudieron a la oficina de Emisión de Licencias de conducir (55.5%)

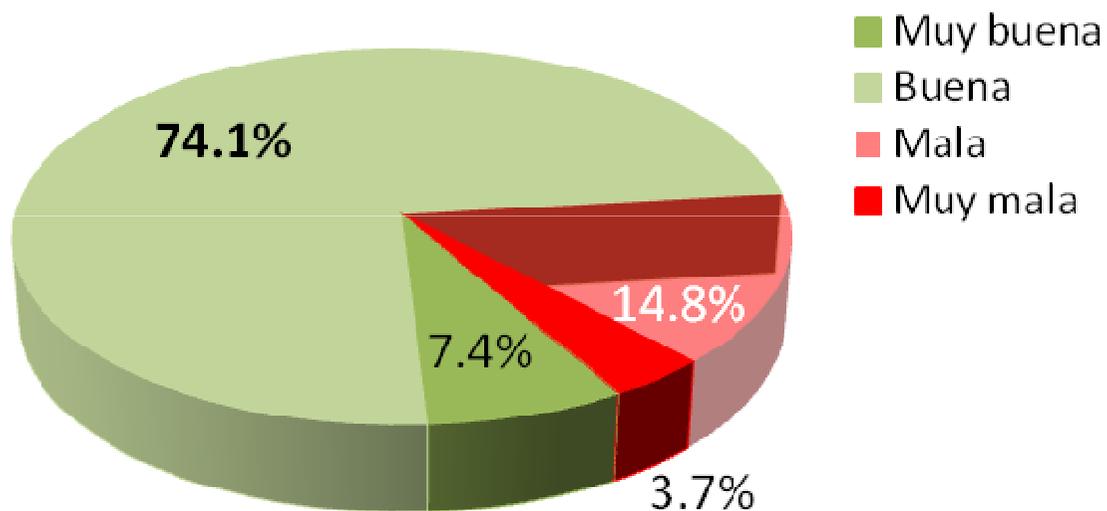


## Atención para conciliación de accidentes

## Atención para conciliación de accidentes

1. Según su opinión el servicio de Atención para la conciliación de accidentes ¿Qué calificación le da a la Secretaria de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

a) Calidad de los servicios/programas:

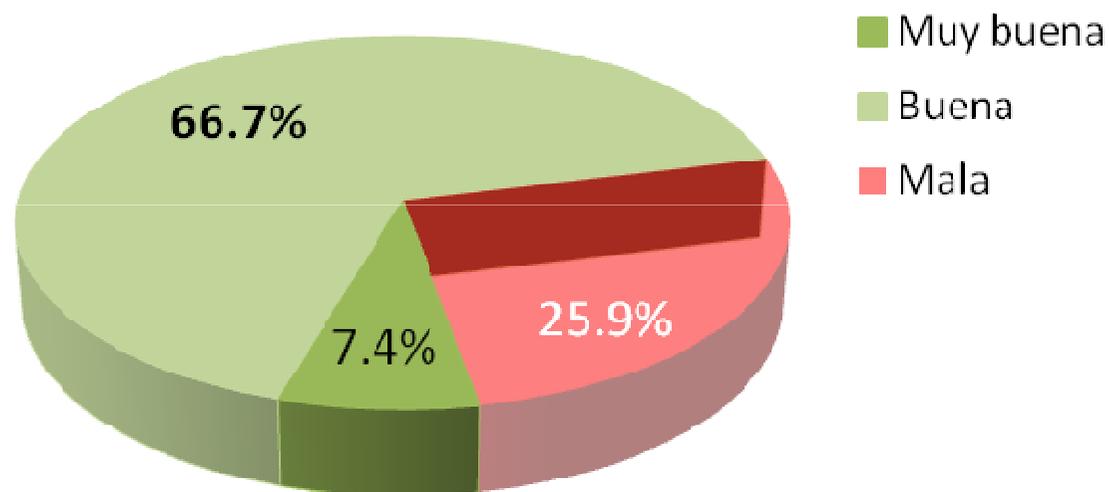


Base: Entrevistados que acudieron a la oficina de Atención para conciliación de accidentes (13.5%)

## Atención para conciliación de accidentes

1. Según su opinión el servicio de Atención para la conciliación de accidentes ¿Qué calificación le da a la Secretaria de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

b) Amabilidad y trato del personal:

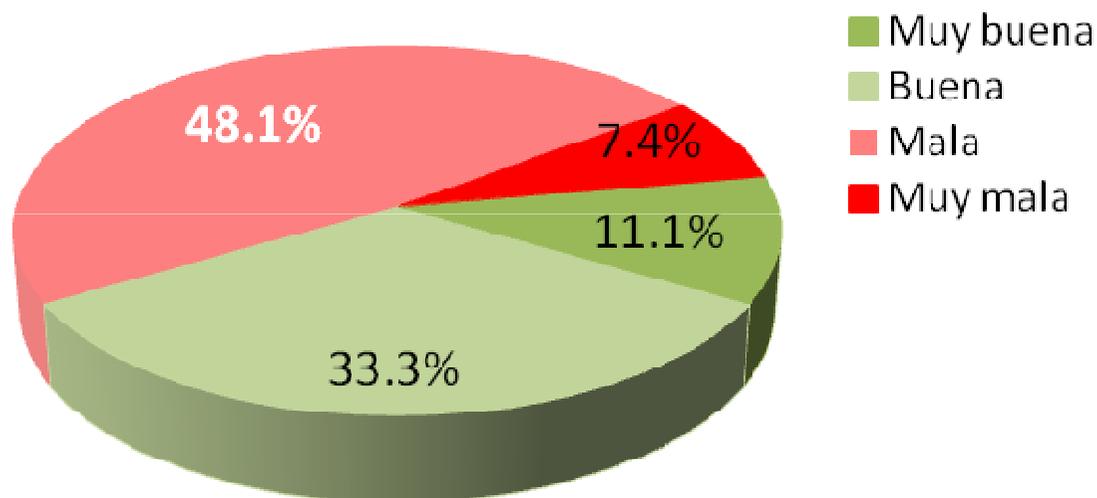


Base: Entrevistados que acudieron a la oficina de Atención para conciliación de accidentes (13.5%)

## Atención para conciliación de accidentes

1. Según su opinión el servicio de Atención para la conciliación de accidentes ¿Qué calificación le da a la Secretaria de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

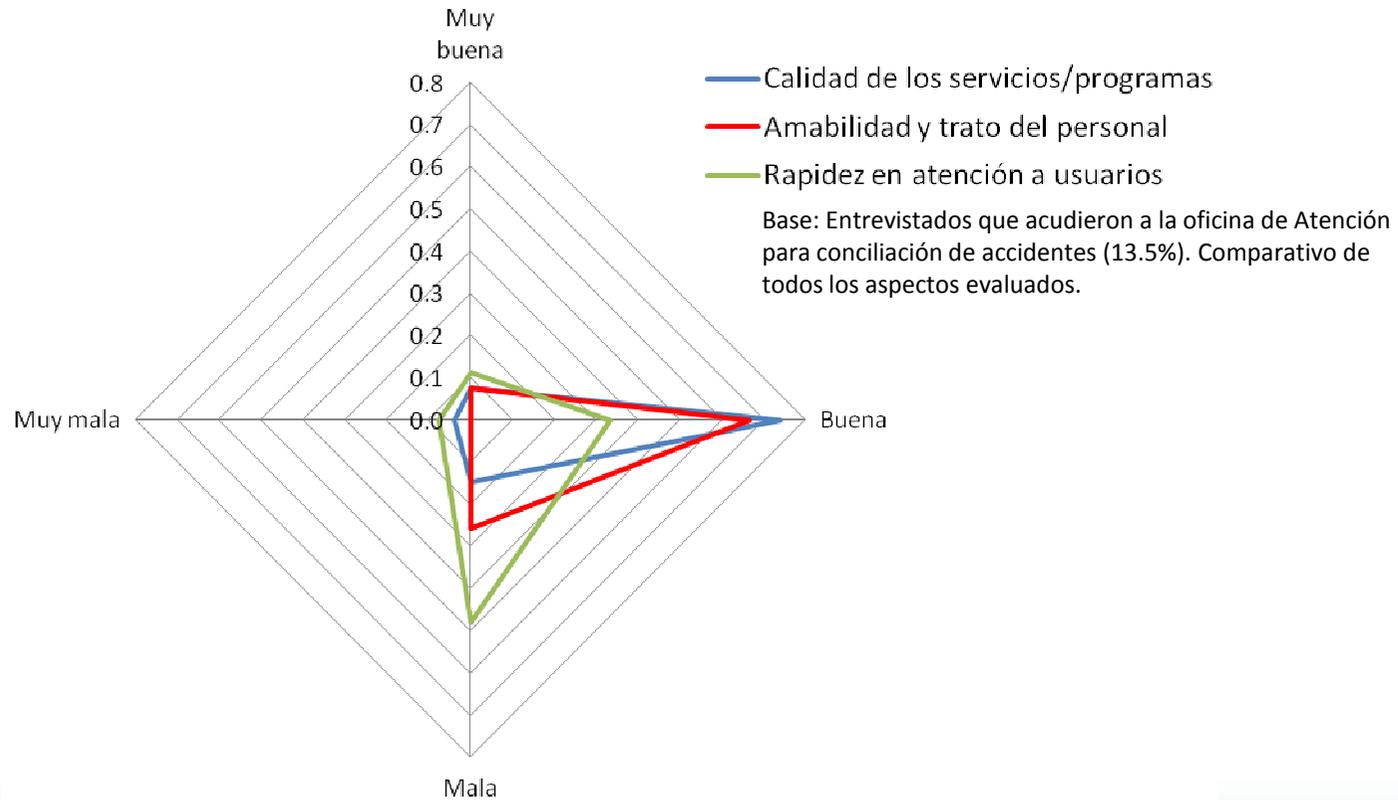
c) Rapidez en atención a usuarios:



Base: Entrevistados que acudieron a la oficina de Atención para conciliación de accidentes (13.5%).

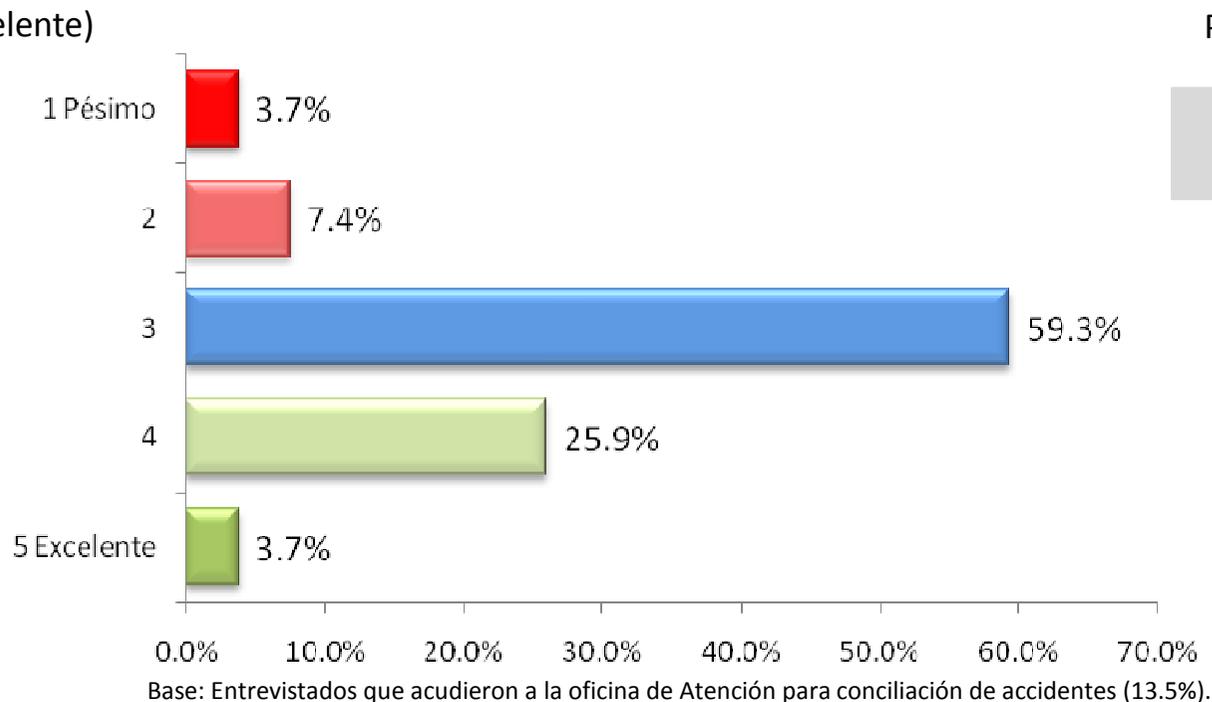
## Atención para conciliación de accidentes

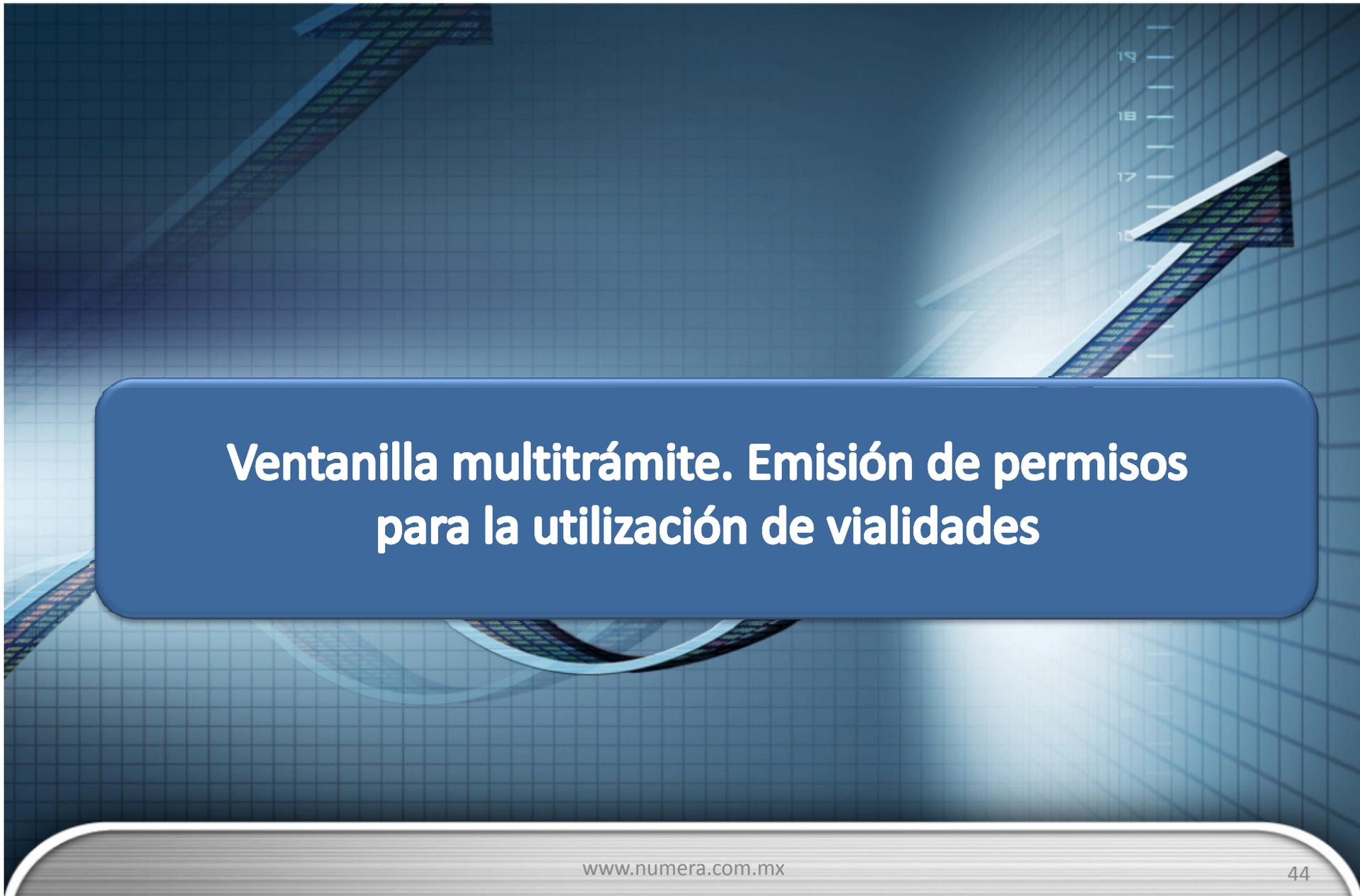
1. Según su opinión el servicio de Atención para la conciliación de accidentes ¿Qué calificación le da a la Secretaria de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?



## Atención para conciliación de accidentes

2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio de Atención para la conciliación de accidentes que le brinda la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente)



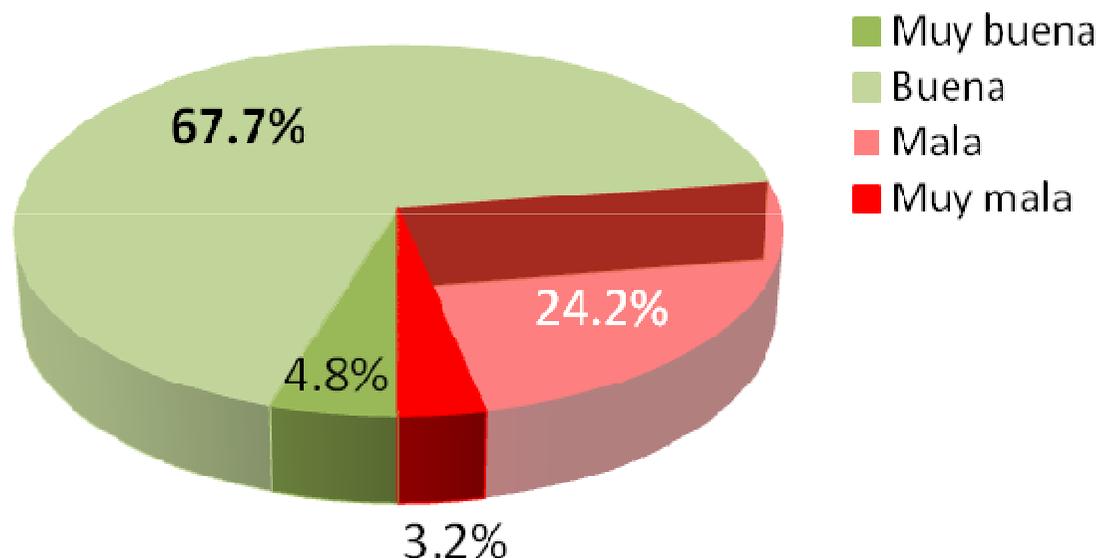


## Ventanilla multitrámite. Emisión de permisos para la utilización de vialidades

## Ventanilla multitrámite. Emisión de permisos para la utilización de vialidades

1. Según su opinión el servicio de Ventanilla Multitrámite. Emisión de permiso para la utilización de las vialidades ¿Qué calificación le da a la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

a) Calidad de l

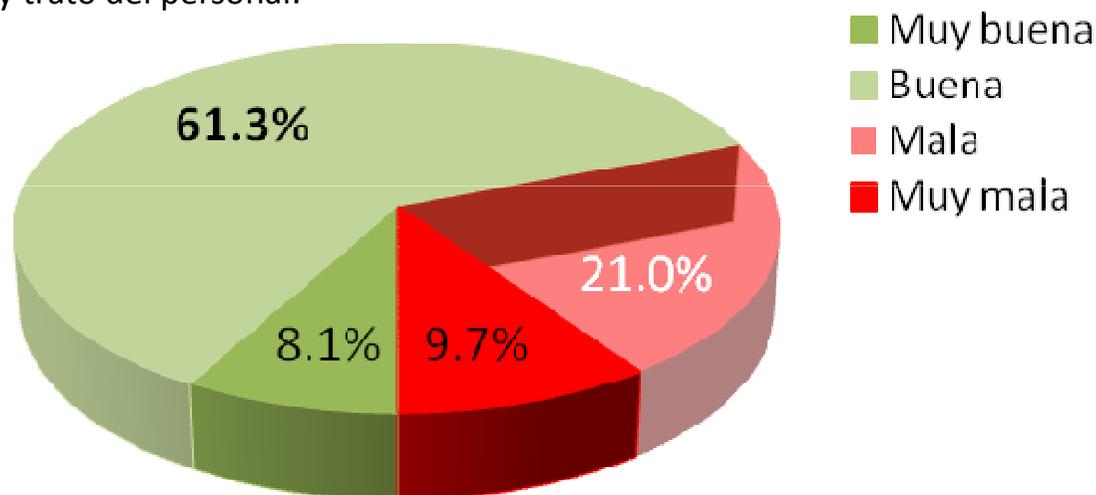


Base: Entrevistados que acudieron a la oficina de Ventanilla Multitrámite. Emisión de permisos para la utilización de vialidades (31%).

## Ventanilla multitrámite. Emisión de permisos para la utilización de vialidades

1. Según su opinión el servicio de Ventanilla Multitrámite. Emisión de permiso para la utilización de las vialidades ¿Qué calificación le da a la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

b) Amabilidad y trato del personal:

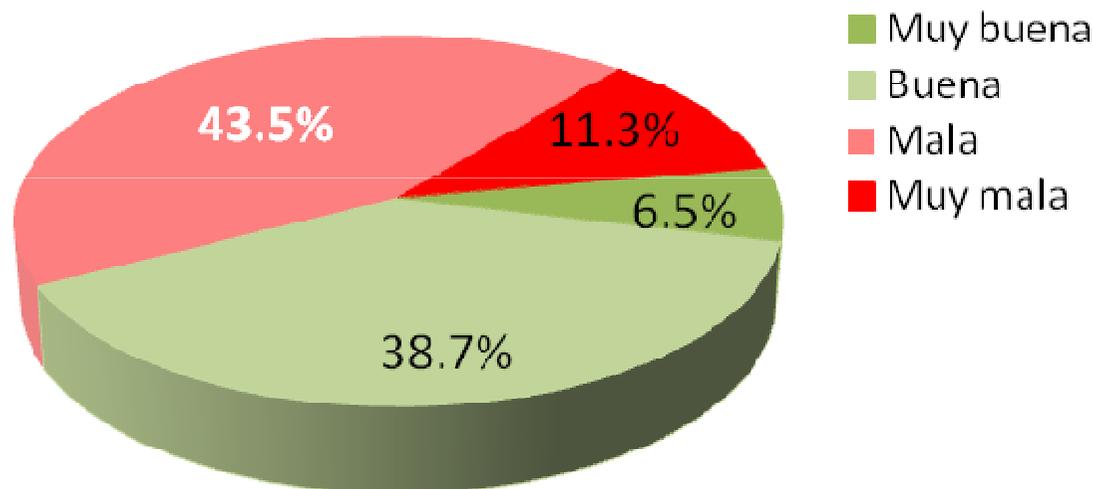


Base: Entrevistados que acudieron a la oficina de Ventanilla Multitrámite. Emisión de permisos para la utilización de vialidades (31%).

## Ventanilla multitrámite. Emisión de permisos para la utilización de vialidades

1. Según su opinión el servicio de Ventanilla Multitrámite. Emisión de permiso para la utilización de las vialidades ¿Qué calificación le da a la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

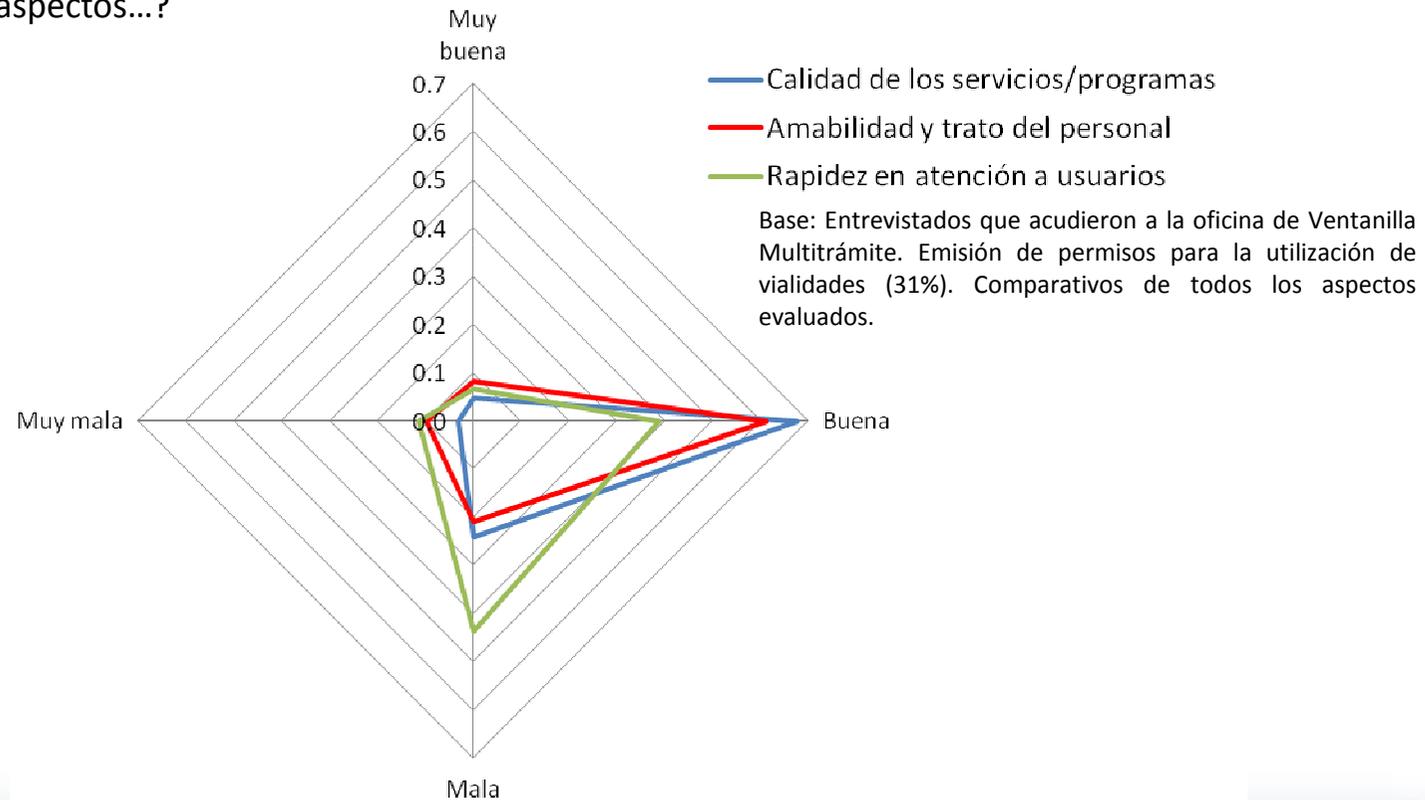
c) Rapidez en atención a usuarios:



Base: Entrevistados que acudieron a la oficina de Ventanilla Multitrámite. Emisión de permisos para la utilización de vialidades (31%).

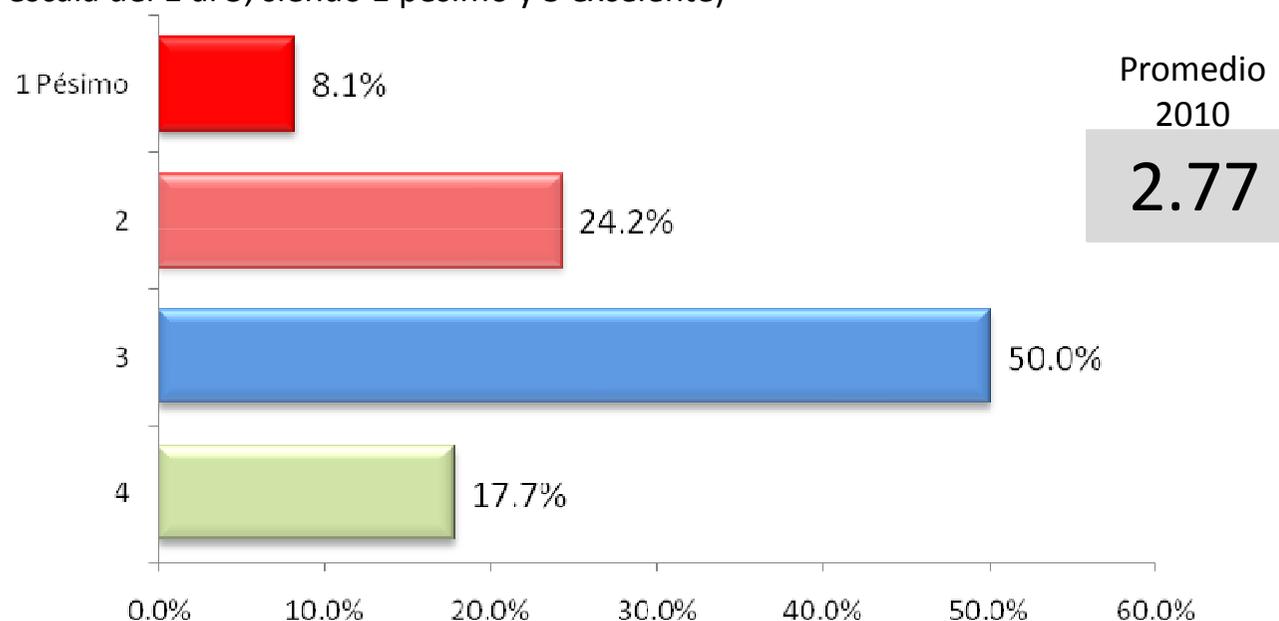
## Ventanilla multitrámite. Emisión de permisos para la utilización de vialidades

1. Según su opinión el servicio de Ventanilla Multitrámite. Emisión de permiso para la utilización de las vialidades ¿Qué calificación le da a la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos...?

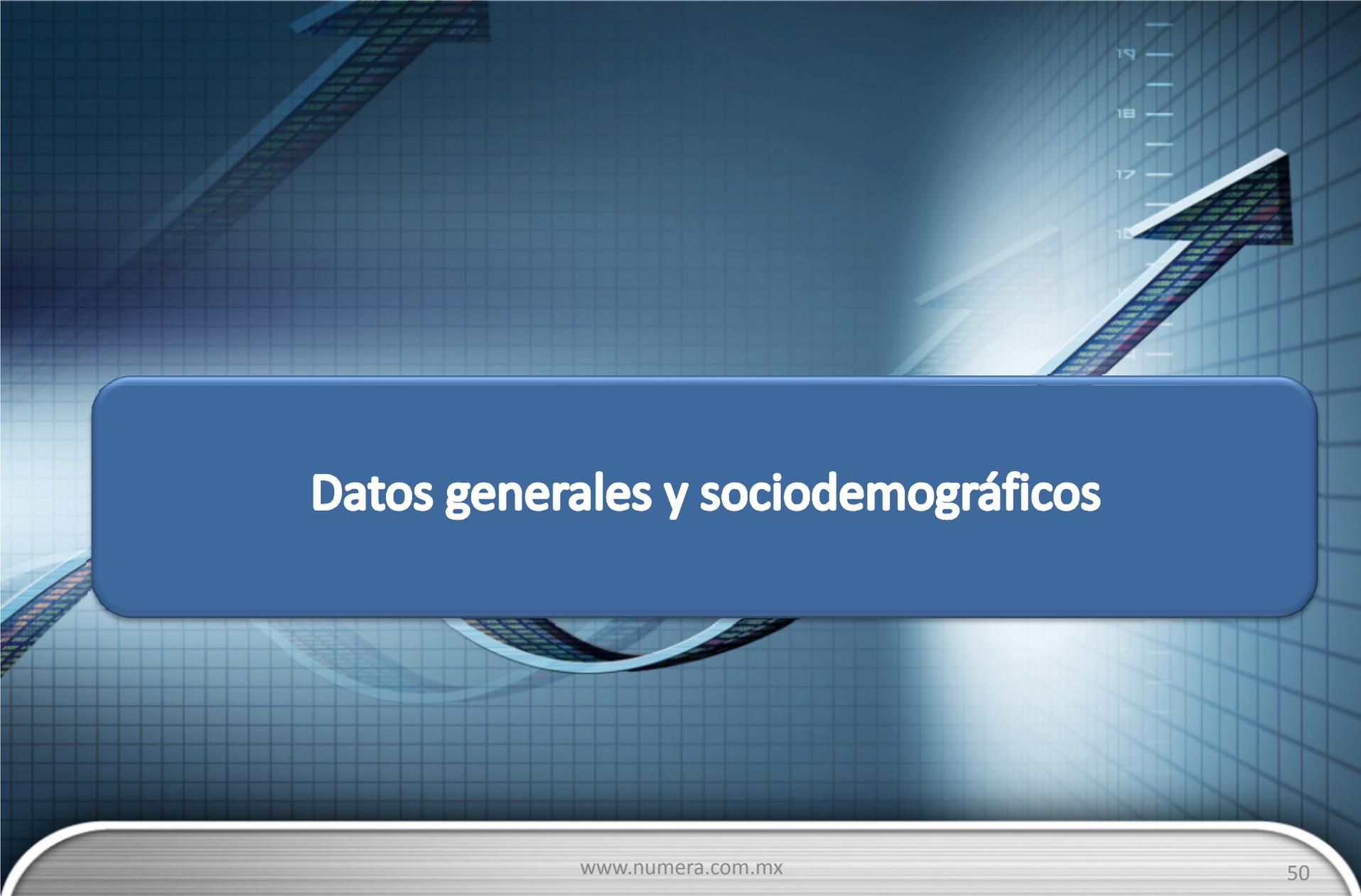


## Ventanilla multitrámite. Emisión de permisos para la utilización de vialidades

2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio de Ventanilla Multitrámite. Emisión de permiso para la utilización de las vialidades que le brinda la Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente)



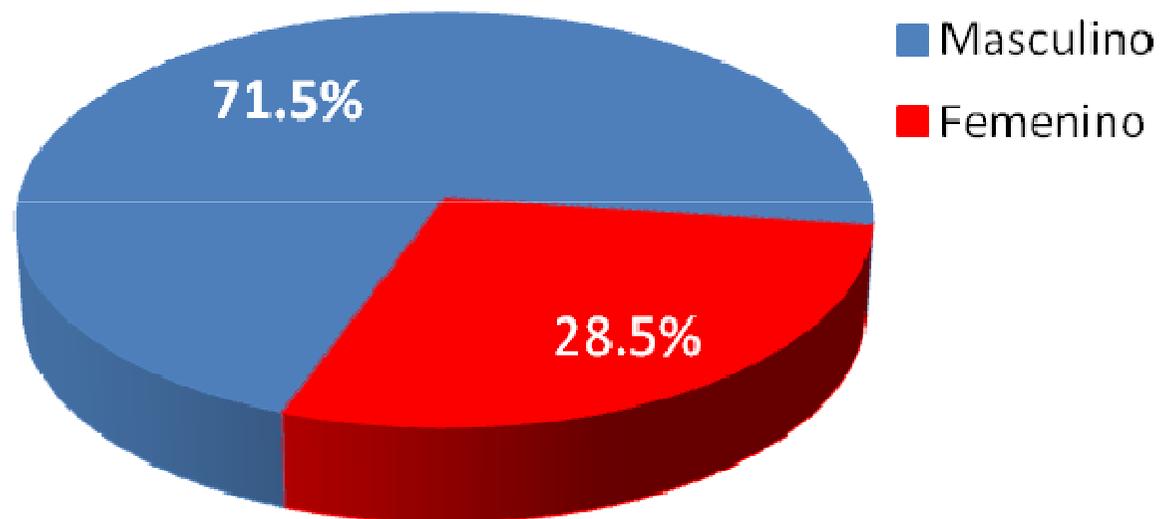
Base: Entrevistados que acudieron a la oficina de Ventanilla Multitrámite. Emisión de permisos para la utilización de vialidades (31%).



## Datos generales y sociodemográficos

## Datos generales y sociodemográficos

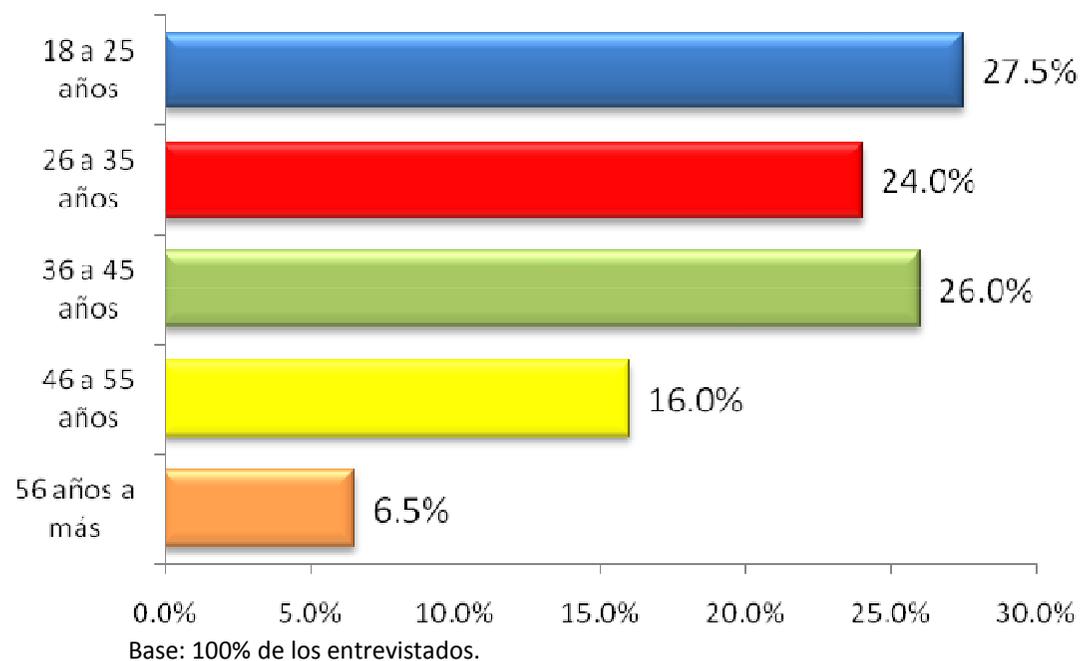
Genero



Base: 100% de los entrevistados.

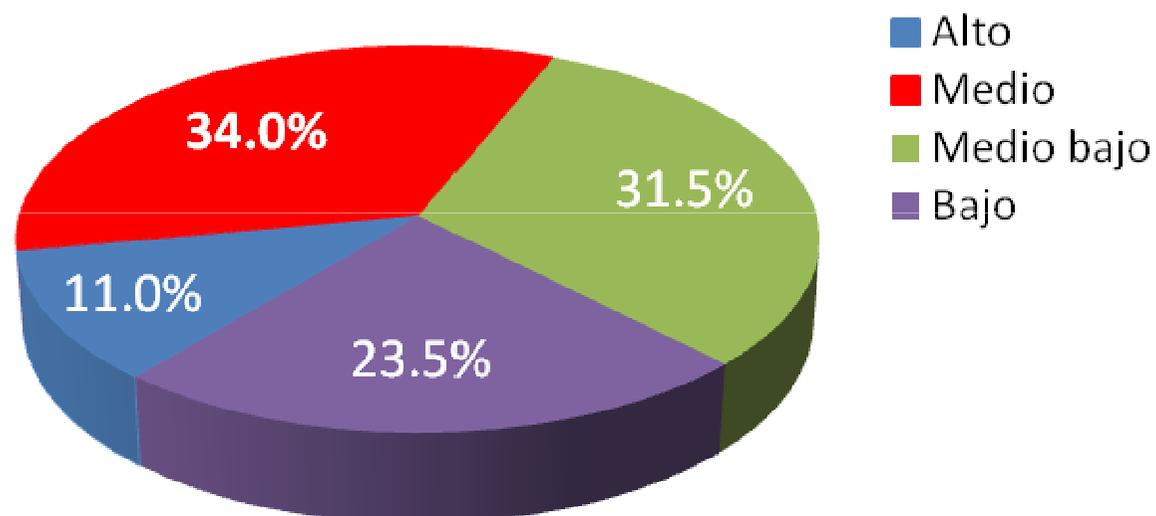
## Datos generales y sociodemográficos

### Edades



## Datos generales y sociodemográficos

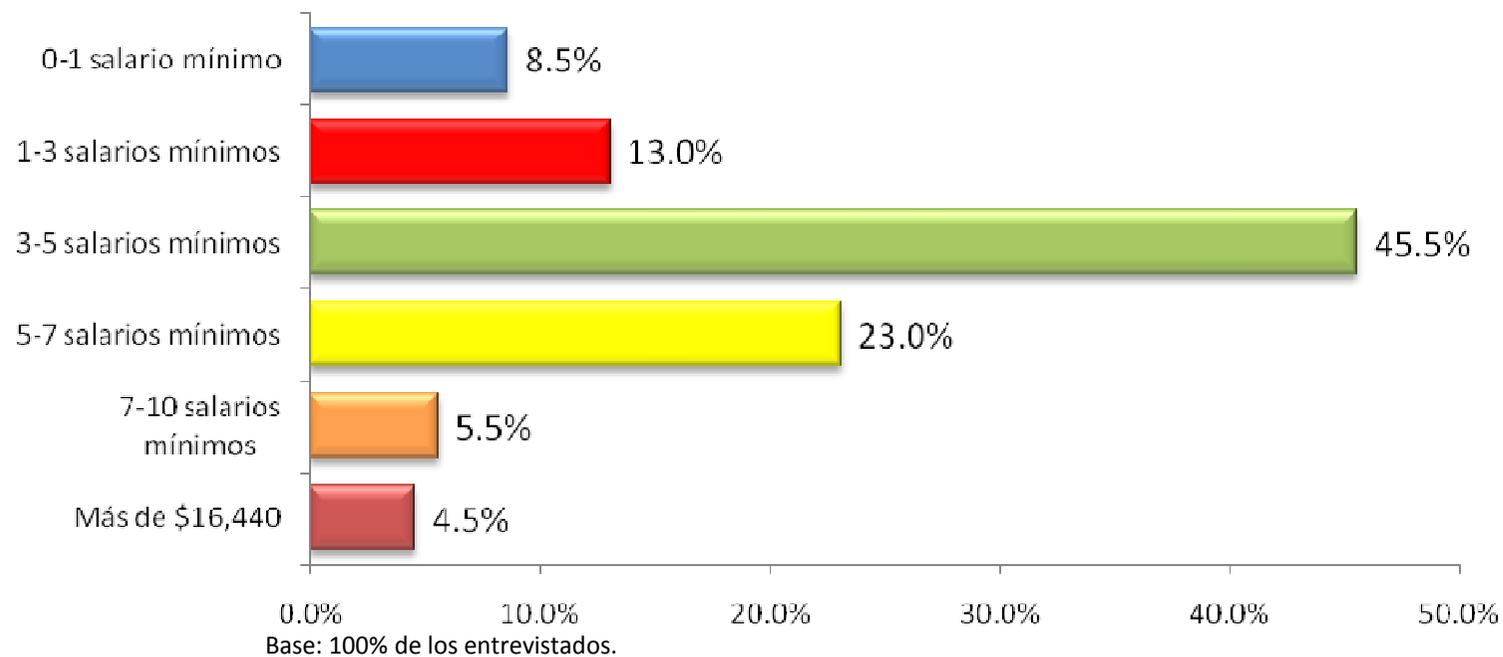
Nivel socioeconómico



Base: 100% de los entrevistados.

## Datos generales y sociodemográficos

### Ingresos



50

# •Conclusiones

## Conclusiones, Secretaría de Vialidad y Transporte

### Satisfacción y servicio a usuarios

- La calidad de los servicios que ofrece la es el mejor aspecto evaluado según el 85.6% de las menciones que la califican como buena o excelente; El aspecto con mayores puntos negativos es la rapidez en el servicio con 61.2% de las menciones. El promedio general de evaluación sobre la dependencia en cuanto a los aspectos evaluados es de 74.4% (suma de buena y excelente).
- Con respecto a 2009, se aprecia una mejora de 23.8% de incremento en la percepción positiva de los usuarios, quienes calificaron en esa proporción como buena y muy buena a la dependencia.
- La evaluación sobre la ventanilla multitrámite tiende a considerarse regular (2.77), ya que cuenta con 50% de las menciones que la califican como regular.

Evaluación de la dependencia		
	2009	2010
Amabilidad	55.0%	76.6%
Rapidez	47.0%	61.2%
Calidad	50.0%	85.6%
Promedio General	50.6%	74.4%

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

## Conclusiones, Secretaría de Vialidad y Transporte

### Evaluación de la dependencia

- 74% de los usuarios de la dependencia han realizado algún trámite en los últimos 12 meses, con lo que se puede concluir que la afluencia de los usuarios es frecuente a la dependencia.
- 75.5% de los entrevistados considera que las sanciones o multas que impone la secretaría sirven para infringir menos la ley. El resto de los usuarios opinó lo contrario.
- Una buena parte de los usuarios entrevistados ha sido infraccionado sobre la ley y Reglamento de Tránsito, puesto que 65.5% de los entrevistados ha sido infraccionado por cometer alguna falta a dicha Ley.
- En la mayor parte de los casos el policía vial fue amable, justo y explicó la infracción o falta. Por otro lado, en la mayoría de los casos no se indicó el costo de la multa y así mismo en un 27.5% de los casos se solicitó alguna dádiva o dinero para evitar ser multado.
- 87% de los entrevistados considera que los policías viales son corruptos, sólo un 4.6% se proyectan como honestos. En 2009 la imagen de corrupción sobre los policías de vialidad fue de 61.1%.
- El sistema de semáforos es evaluado de manera negativa por el 48% de los usuarios entrevistados.

## Recomendaciones, Secretaría de Vialidad y Transporte

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.