



Evaluación de la calidad de los servicios y/o trámites del Gobierno del Estado de Jalisco - 2021

Metodología

5 Servicios y/o trámites evaluados en 5 dependencias estatales

1 925 Encuestas efectivas a población usuaria
+2.2% error muestral
95% intervalo de confianza

385 encuestas efectivas para cada servicio / trámite
+5% error muestral
95% intervalo de confianza

- 1 **Llamadas de Emergencia - 911**
Servicio de llamadas de emergencia a través del código telefónico 911 el cual canaliza los llamados ciudadanos para la atención de diversos tipos de emergencias.
- 2 **Pago de Refrendo Vehicular**
Consiste en el pago del derecho del refrendo anual y holograma para vehículos de uso particular, antiguos, placas de demostración y/o adaptados para personas con discapacidad.
- 3 **Servicio de Asesoría a Patronos, Trabajadores y Sindicatos**
Consiste en el servicio personalizado de asesoría laboral a patronos, trabajadores y sindicatos, prestado a través de asesoría laboral (a distancia y presencial), solicitudes de información y asesoramiento específico.
- 4 **Cambio / Actualización de Propietario**
Consiste en el trámite para actualizar o cambiar los datos del propietario SIAPA. Para la resolución del trámite deberá acreditar la propiedad del predio.
- 5 **Hematología y Oncología Pediátrica**
Brinda atención integral a las personas pacientes con enfermedades oncológicas y hematológicas, benignas y malignas. Cuenta con los servicios de consulta externa, hospitalización, quimioterapia ambulatoria, trasplantes y procedimientos.

1

2

3

4

5

Criterios y preguntas de evaluación

Objetivo general:
Evaluar la calidad de los principales servicios o trámites que ofrece el Gobierno de Jalisco, para mejorar la eficiencia y satisfacción de los usuarios.

Objetivos específicos:

1. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el servicio/trámite recibido.
2. Verificar la utilidad de los servicios/trámites para los usuarios.
3. Determinar el nivel de demanda sobre el servicio/trámite recibido.
4. Evaluar el nivel de complejidad de los trámites/servicios, percibido por los usuarios.
5. Determinar el nivel de eficiencia de los servicios/trámites que ofrece la dependencia.
6. Determinar el nivel de confianza de los usuarios respecto a los funcionarios del gobierno.

Eficacia

1 ¿En qué medida los servicios/trámites que ofrece el gobierno son de utilidad para los usuarios?

Eficacia / Calidad

2 ¿Cuál es el nivel de complejidad que los usuarios perciben de los servicios / trámites que reciben del gobierno? ¿Cuál es el nivel de confianza de los usuarios en los servidores públicos?

Pertinencia

3 ¿En qué medida la demanda sobre el servicio / trámite que ofrece el gobierno es efectivamente cubierta?

Eficiencia

4 ¿Cuál es el grado de eficiencia de los servicios / trámites que ofrece la dependencia?

Satisfacción

5 ¿Cuál es el grado de satisfacción y aceptación de los usuarios respecto al servicio/trámite que reciben?

Escala de valoración

5. Totalmente satisfecho / de acuerdo / pertinente

4. Algo satisfecho / de acuerdo / pertinente

3. Regular

2. Algo insatisfecho / desacuerdo / impertinente

1. Totalmente insatisfecho / desacuerdo / impertinente

Valoración general de los criterios de evaluación

4.02
Algo pertinente Promedio

77.5%
de las personas valoraron positivamente los criterios evaluados sobre la prestación de los trámites y/o servicios (4 ó 5 en la escala de likert)

Eficacia

4.05
Algo pertinente Promedio

77.3%
valoraciones positivas (4 ó 5 en la escala de valoración general)

4.33 Mejor valoración promedio fue para el servicio de **Pago de Refrendo Vehicular - SHP**

3.79 Menor valoración promedio fue para el servicio de **Llamadas de Emergencia 911 - SSE**

Calidad / Eficacia

4.07
Algo pertinente Promedio

81.2%
valoraciones positivas (4 ó 5 en la escala de valoración general)

4.24 Mejor valoración promedio fue para el servicio de **Hematología y Oncología Pediátrica - HCG**

3.80 Menor valoración promedio fue para el servicio de **Llamadas de Emergencia 911 - SSE**

Pertinencia

4.03
Algo pertinente Promedio

78.5%
valoraciones positivas (4 ó 5 en la escala de valoración general)

4.24 Mejor valoración promedio fue para el servicio de **Hematología y Oncología Pediátrica - HCG**

3.73 Menor valoración promedio fue para el servicio de **Llamadas de Emergencia 911 - SSE**

Eficiencia

3.97
Algo pertinente Promedio

71.8%
valoraciones positivas (4 ó 5 en la escala de valoración general)

4.13 Mejor valoración promedio fue para el servicio de **Asesoría a Patronos, Trabajadores y Sindicatos - STPS**

3.69 Menor valoración promedio fue para el servicio de **Llamadas de Emergencia 911 - SSE**

Satisfacción

4.00
Algo pertinente Promedio

76.0%
valoraciones positivas (4 ó 5 en la escala de valoración general)

4.20
Mejor valoración promedio fue para el servicio de **Hematología y Oncología Pediátrica - HCG**

3.70
Menor valoración promedio fue para el servicio de **Llamadas de Emergencia 911 - SSE**

Recomendaciones

Eficacia

#1 Implementar acciones de coordinación institucional, es decir, el seguimiento puntual de la prestación del servicio a través del control del tiempo de respuesta en cada llamada, estableciendo protocolos de acción para atender los casos en que el servicio se muestra ralentizado. **Actor al que se dirige:**

#2 Optimizar la atención a la población usuaria, estandarizando el tiempo de resolución mediante la delimitación del número de citas para solucionar **Trabajo y Previsión Social**

#3 Mejorar aspectos de comunicación sobre requerimientos y aspectos particulares del trámite. Cambio / Actualización de Propietario. **SIAPA**

Eficiencia

#4 Fortalecer campañas de concientización sobre el uso del servicio de llamadas de emergencias para mejorar el servicio general. Llamadas de emergencias - 911. **C5 Jalisco Escudo Urbano**

#5 Implementar acciones de mejora sobre la limpieza de las instalaciones donde se presta el servicio. Cambio / Actualización de Propietario. **SIAPA**

#6 Se recomienda que todos los Servicios / trámites cuenten con un manual de servicio actualizado que permita mejorar la operación de estos.

#7 El personal que atiende a la población usuaria cuente con uniforme y/o identificación visible que los acredite como servidores públicos.

Pertinencia

#8 Realizar un análisis sobre las necesidades de personal y unidades disponibles para dar respuesta a las llamadas de emergencia en tiempo y forma. **C5 Jalisco Escudo Urbano**

#9 Reforzar los mecanismos de capacitación al personal que atiende las llamadas de emergencia a fin de mejorar la prestación del servicio. **C5 Jalisco Escudo Urbano**

Calidad - Eficacia

#10 Realizar una valoración de las necesidades de personal en temporadas identificadas como de alta incidencia de emergencias, con la finalidad de mejorar la calidad de la atención. **C5 Jalisco Escudo Urbano**