

Evaluación a la calidad de los servicios y/o trámites de las dependencias o entidades públicas del Gobierno del Estado de Jalisco - 2021

Informe Final

| | |
|--------------------------------------|---|
| Nombre de la evaluación: | Evaluación a la calidad de los servicios y/o trámites de las dependencias o entidades públicas del Gobierno del Estado de Jalisco |
| Tipo de evaluación: | Evaluación de calidad |
| Año del ejercicio evaluado: | 2021 – 2022 |
| Programa anual de evaluación: | 2021 |
| Fecha de publicación: | 2 de septiembre de 2022 |
| Entidad evaluadora: | Numera, S.C. |
| Investigador principal: | Mtro. Fernando Mellado Meza |
| Equipo de investigación: | Mtro. Luis Gómez Castro Lic. Juan Mario Fenech Reynoso |

DIRECTORIO

Gobierno del Estado de Jalisco

Mtro. Enrique Alfaro Ramírez
Gobernador Constitucional del Estado de Jalisco

Mtra. Margarita Sierra Díaz de Rivera
Secretaria de Planeación y Participación Ciudadana

Dra. Mónica Balleescá Ramírez
Directora General de Planeación y Evaluación Participativa

Comité Técnico del Fideicomiso 10824, Fondo EVALÚA Jalisco

Mtra. Margarita Sierra Díaz de Rivera
Presidenta del Comité Técnico y Titular de la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana

Lic. Gloria Judith Ley Angulo
Directora General de Programación, Presupuesto y Evaluación del Gasto Público,
Secretaría de la Hacienda Pública

Mtro. Miguel Ángel Aceves Huitrón
Encargado de despacho del Enlace Administrativo, Secretaría de Administración

Lic. Aranzazú Méndez González
Coordinadora General, Coordinación General de Transparencia

Mtra. Anna Bárbara Casillas García
Coordinadora General, Coordinación General Estratégica de Desarrollo Social

L.A.F. José Luis Ayala Ávalos
Director General de Control y Evaluación a Organismos Paraestatales, Contraloría del Estado

Dra. Mónica T. Balleescá Ramírez
Secretaria Técnica del Comité y Directora General de Planeación y Evaluación Participativa, Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana

Unidad de Evaluación

Titular
Dra. Mónica T. Balleescá Ramírez
Directora General de Planeación y Evaluación Participativa

Equipo técnico

Mtra. Selene Liliana Michi Toscano
Directora de Evaluación para la Mejora Pública

Lic. Gamaliel Cortés Lozano
Coordinador de Proyectos Estratégicos

Lic. Sugey Edith Salazar Delgadillo
Coordinadora de Análisis, Evaluación y Seguimiento

Lic. Nayely Ojeda Camacho
Coordinadora General de Seguimiento de Indicadores Institucionales

Lic. Grettel Jaxiel Villaseñor Ramírez
Coordinadora General de Evaluación Institucional

Equipo por parte de las dependencias o entidades públicas del Gobierno del Estado de Jalisco

Mtro. Jorge Iván Enciso Romero
Dirección de Programación (SHP)
Secretaría de la Hacienda Pública (SHP)

Lic. Jorge Alejandro Vázquez Ríos
Director de Área de Análisis Estratégico
OPD Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco – C5

M. en I. Julián Francisco Somoza Montes
Jefe de Planeación Estrategia Ambiental
Secretaría de Gestión Integral del Agua (SGIA)

Dr. Carlos Alejandro Silva Maciel
Coordinador General de Planeación y Desarrollo
OPD Hospital Civil de Guadalajara (OPD HCG)

Mtra. Martha Guadalupe Díaz Muñoz
Directora de Planeación y Control
Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)

Contacto:
Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa
Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana
Gobierno del Estado de Jalisco
52 (33) 3819 23 85 extensión 42385

Resumen Ejecutivo

El apartado presenta los principales resultados obtenidos del proceso de Evaluación de la Calidad de los Servicios y/o Trámites de las Dependencias o Entidades Públicas del Gobierno del Estado de Jalisco, los cuales derivan de los criterios y preguntas de evaluación implementadas en el ejercicio evaluativo, el análisis se desarrolla de acuerdo con los alcances, limitaciones y marcos de referencia contemplados en el estudio.

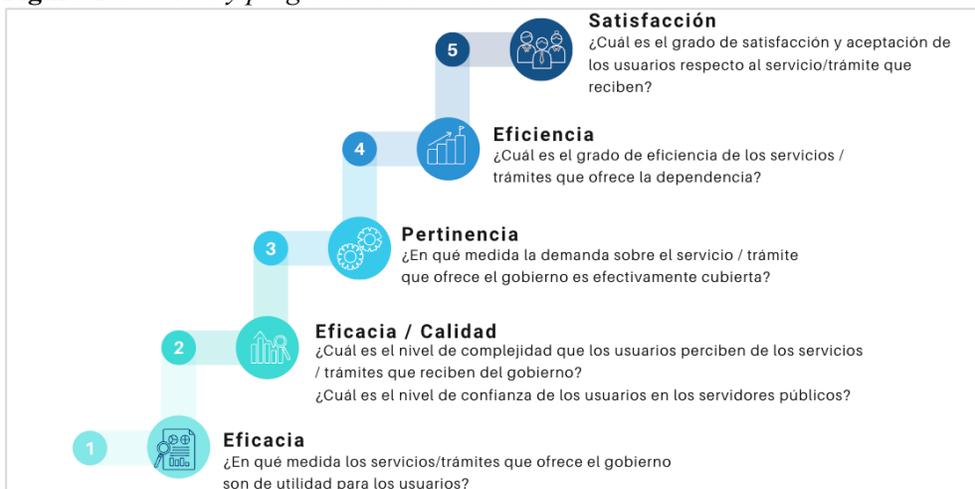
Trámites y servicios sujetos a evaluación

La evaluación comprende 2 trámites y 3 servicios proporcionados por el gobierno del Estado de Jalisco:

- Pago de refrendo vehicular
- Servicio de llamadas de emergencia – 911 (OPD Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – Escudo Urbano C5)
- Trámite de cambio y/o actualización del propietario, Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado (SIAPA)
- Atención Integral de niñas y niños con cáncer en el Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara “Dr. Juan I. Menchaca”
- Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos STPS

La realización del análisis de la calidad de los trámites y servicios se basó en 5 criterios y 6 preguntas de evaluación las cuales se muestran a continuación en la figura 1.

Figura 1 Criterios y preguntas de evaluación



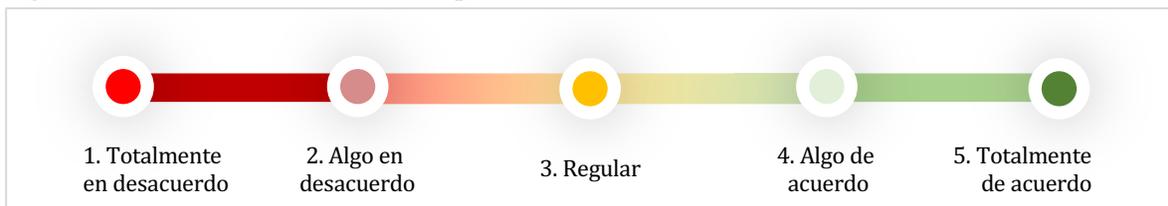
Elaboración propia con base en los Términos de Referencia del estudio.

A partir de los criterios y sus respectivas preguntas de evaluación, se construyó una matriz de

evaluación que permitió presentar la construcción de las temáticas y reactivos para el ejercicio de evaluación en función de los referentes teóricos y los métodos de recolección de la información, la cual que se realizó mediante la aplicación de 385 encuestas efectivas a personas usuarias en cada servicio / trámite, lo que resultó en una muestra total de 1 925 encuestas. El error muestral asociado a cada servicio / trámite correspondió a $\pm 5\%$ y el intervalo de confianza fue de 95%. Para la muestra general el error muestral correspondió a $\pm 2.2\%$ y el intervalo de confianza a 95%.

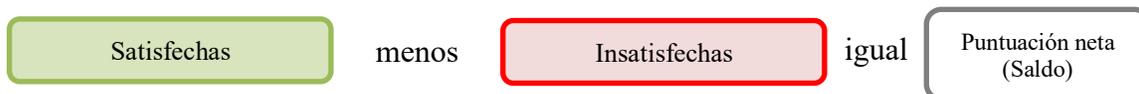
A continuación se presenta una síntesis general sobre cada criterio de evaluación y sus reactivos conforme las preguntas de evaluación. Los resultados del estudio tienen como base una escala de 5 niveles (*Likert*) donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo (figura 2), así como una métrica que calcula la puntuación neta (saldo) de las percepciones (figura 3), la cual se obtiene restando las percepciones positivas (4 a 5 en la escala de *Likert*) a las percepciones negativas (1 a 2 en la escala de *Likert*), esta métrica puede presentar valores de -100 a 100, de manera que, una puntuación negativa representaría que la mayoría de las personas tiene una mala experiencia con el servicio / trámite, o no están completamente satisfechos.

Figura 2 Escala de Likert de 5 niveles para la valoración de los reactivos



Elaboración propia.

Figura 3 Determinación de la métrica de puntuación neta (saldo) de las percepciones en cada reactivo evaluado



Elaboración propia Mtro. Fernando Mellado Meza con base en la metodología de diseño de indicadores NPS. (Reichheld, 2003).

Adicionalmente es importante precisar las siguientes limitaciones del ejercicio con el objeto de contribuir a la interpretación de los datos incluidos en el estudio.

- Los resultados generales de la muestra corresponden únicamente al comportamiento de las 5 dependencias / instancias evaluadas por lo que no representan a la totalidad de las dependencias del Gobierno del Estado de Jalisco.

- Las valoraciones vertidas en el estudio corresponden únicamente al servicio evaluado en cada dependencia / instancia, por lo que no representan la valoración general de la instancia / dependencia.
- Los resultados corresponden temporalmente al mes de julio de 2022 (levantamiento).
- Las muestras correspondientes a los servicios de *Pago de Refrendo Vehicular, Trámite de cambio y/o Actualización del Propietario y Asesoría a Patronos, Trabajadores y Sindicatos*, no disponen de datos sobre las personas usuarias, de manera que, en el levantamiento no se aplicaron cuotas o estratos proporcionales a la población atendida.
- La percepción sobre la satisfacción con el Gobierno del Estado de Jalisco, corresponde únicamente a los usuarios de las instancias / dependencias evaluadas por lo que no representa la percepción del total de la población de la entidad, ni general sobre el Gobierno de Jalisco.

Hallazgos generales

La valoración general del criterio de eficacia sobre los cinco servicios / trámites evaluados desarrolló una valoración promedio de 4.05 en la escala del 1 al 5 donde 5 es totalmente pertinente, asimismo recibió una puntuación neta de 77.3%, esto significa que 7.7 personas de cada 10 tiene una percepción positiva sobre los reactivos de dicho criterio. El servicio que resultó con mejor valoración promedio en el criterio de eficacia con relación a la media, fue el Pago del Refrendo Vehicular (4.33), mientras que el servicio con menor valoración fue Servicio de Llamadas de Emergencias 911 (3.79).

El criterio de eficiencia recibió una valoración general promedio de 3.97 (en la misma escala), siendo el servicio / trámite con menor valoración con relación a la media el Servicio de Llamadas de Emergencia 911, mientras que el servicio / trámite que desarrolló mejor valoración fue el Servicio de Asesoría a Patronos, Empleados y Sindicatos (4.13). La puntuación neta recibida en el criterio de eficiencia fue de 71.8%. En cuanto al criterio de pertinencia se registró que el promedio general para los cinco servicios / trámites evaluados fue de 4.03, de manera que el servicio con mejor valoración correspondió al Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica (4.24), por otro lado, el servicio con menor valoración fue el de Llamadas de Emergencia 911 (3.73). La puntuación neta del criterio de pertinencia fue de 78.5%, es decir, el porcentaje general de personas con una percepción positiva.

El criterio de calidad - eficacia obtuvo una calificación promedio de 4.07, siendo el Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica (4.24), mientras que el de menor valoración fue el servicio de Llamadas de Emergencia 911. El saldo en la puntuación neta fue de 81.2%, siendo este criterio el que presenta mayor proporción de percepciones positivas con relación al resto de los criterios. Sobre el criterio de satisfacción general con el trámite o servicio recibido, se obtuvo una valoración promedio

de 4.0, con lo cual, el servicio con mejor valoración correspondió al Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica (4.2), mientras que el de menor valoración fue el Servicio de Llamadas de Emergencia 911. El saldo en las percepciones positivas sobre el criterio de satisfacción fue de 76%.

Criterio de eficacia:

A nivel general, los trámites / servicios sujetos a estudio, obtuvieron en el criterio de eficacia una calificación global de 4.05, en la escala del 1 al 5, donde 5 es totalmente pertinente. El trámite / servicio mejor valorado fue el Trámite de Cambio y/o Actualización del Propietario el cual obtuvo una valoración de 4.33 en una escala del 1 al 4 donde 5 es totalmente pertinente, seguido del Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica con 4.21 en la misma escala, esto se debió principalmente al grado de cumplimiento en los servicios / trámites, la solución de la problemática /necesidad presentada y la utilidad percibida por los usuarios.

En ese sentido, se registró que el Servicio de Llamadas de Emergencia obtuvo una valoración promedio de 3.79 siendo el servicio con menor calificación, esto se debió a la percepción de tardanza en la atención de las llamadas o en la llegada de las unidades al sitio de la emergencia. En cuanto al servicio de Asesoría a Patronos, Empleados y Sindicatos (STPS) éste obtuvo una valoración de 3.94 de manera que, algunos aspectos negativos identificados en dicha calificación promedio fueron la percepción de lentitud en la resolución de problemas que motivan la visita de los usuarios, aspecto que los hace ir en repetidas ocasiones a recibir asesoramientos, también se vio afectada la valoración debido a la reducción de personal que atiende en temporada vacacional aspecto que ralentizó la atención a usuarios en el mes de julio cuando se realizaron las encuestas en campo. Por otra parte, el Servicio de Cambio / Actualización de Propietario (SIAPA) obtuvo una calificación de 3.98 donde 5 es totalmente pertinente, esto se debió principalmente a la percepción de utilidad del servicio y solución de la problemática, pues algunos usuarios no pudieron concretar el trámite debido a que no pudieron cubrir los adeudos necesarios para realizar el trámite.

Criterio de eficiencia:

La valoración general en la dimensión de eficiencia en las cinco dependencias evaluadas, correspondió a 3.97, en la escala del 1 al 5 donde 5 es totalmente pertinente. En ese aspecto se observó que las valoraciones más altas en el presente criterio se presentaron en el Servicio de Asesoría a Patronos, Trabajadores y Empleados (4.13), seguido del Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica (4.11) y el Pago del Refrendo Vehicular (4.06), dichos trámites / servicios mantuvieron una calificación por encima del promedio general en el criterio de eficiencia. Por otra parte, los

trámites / servicios que desarrollaron una valoración general por debajo de la media del criterio de eficiencia (3.97) fueron el Servicio de Llamadas de Emergencias 911 (3.69) y el Trámite de Cambio y/o Actualización del Propietario (3.88).

Los aspectos que influyen en las valoraciones negativas se relacionaron con los tiempos de espera para recibir los servicios, asimismo, en el caso del Trámite de Cambio y/o Actualización del Propietario (SIAPA) se registró la percepción sobre el tiempo de espera para ser atendido es largo y que el trámite puede llegar a ser engorroso cuando no se disponen de los documentos solicitados para realizar el trámite. En cuanto al Servicio de Llamadas de Emergencia 911, se registró que influye en su valoración negativa los tiempos de respuesta, ya que en algunas ocasiones las unidades no llegan a los lugares solicitados debido a diversos factores como la coordinación, la falta de unidades o la alta demanda de llamadas en ciertas temporadas del año como la vacacional. A nivel general, las personas entrevistadas manifestaron valoraciones regulares en cuanto a la manera en que se identifican los servidores públicos pues en el caso del trámite de Pago de Refrendo Vehicular, Cambio de Propietario y Asesoría a Patrones, Empleados y Sindicados, los prestadores del servicio / trámite no portan uniforme o no se les puede identificar fácilmente como personas servidoras públicas, en contra parte, este aspecto fue bien valorado en el Servicio de Hematológica y Oncología el cual obtuvo una valoración de 4.4 por encima de la media de 3.8.

Criterio de pertinencia:

A nivel general, el criterio de pertinencia recibió una valoración promedio de 4.03 en la escala del 1 al 5, donde 5 es la calificación más alta. Los servicios / trámites que desarrollaron una calificación por encima del promedio fueron el Servicio de Hematológica y Oncología Pediátrica (4.24), seguido del Pago de Refrendo Vehicular (4.20), mientras que los trámites y servicios que se comportaron por debajo de la media fueron el Servicio de Llamadas de Emergencia 911 (3.73), el Trámite de Cambio y/o Actualización del Propietario (3.98), así como el Servicio de Asesoría a Patrones, Empleados y Sindicados (4.02).

A nivel general, los aspectos que influyeron en la valoración de los trámites / servicios en el criterio de pertinencia fueron, por una parte, la percepción de algunas personas usuarias del Servicio de Llamadas de Emergencia 911 que se vincularon a la poca prestación oportuna y sin contratiempos del servicio, asimismo el Trámite de Cambio y/o Actualización del Propietario registró algunas percepciones negativas derivadas del pago de recargos u otras obligaciones que se vinculaban con el trámite, aspecto que afectó la percepción de oportunidad del servicio.

Criterio de calidad – eficacia:

Los aspectos valorados en el criterio de calidad / eficacia fueron valorados la agilidad de los trámites y servicios, la empatía de los prestadores del servicio / trámite, así como el profesionalismo y confianza generada por las personas servidoras públicas, se valoró también la percepción sobre el conocimiento y capacitación para prestar el servicio por parte de las personas servidoras públicas y si el servicio fue proporcionado de manera cuidadosa de acuerdo con la percepción de los usuarios.

La valoración general para el conjunto de los cinco servicios / trámites valorados en el criterio de calidad / eficacia, correspondió a 4.07 en una escala donde 5 es totalmente pertinente. Los servicios mejor valorados con respecto a la media fueron el servicio de Hematología y Oncología Pediátrica (4.24), Asesoría a Patrones, Empleados y Sindicatos (4.20) y Pago del Refrendo Vehicular (4.16); mientras que el servicio de Llamadas de Emergencia – 911 (3.80) y trámite de Cambio / Actualización de Propietario – SIAPA (3.96) se ubicaron por debajo de la media. Los aspectos relacionados con la agilidad y facilidad para realizar el trámite o servicio se vincularon al servicio de Llamadas de Emergencia 911 debido a la dificultad que las personas usuarias presentaron para acceder a los servicios de emergencia, asimismo, el servicio de Llamadas de emergencias presentó una valoración baja con relación al conjunto de servicios y trámites evaluados en cuanto a la empatía y trato percibido por los operadores, lo cual se reforzaba con la baja percepción sobre el nivel de capacitación y profesionalismo con relación al resto de los servicios valorados.

En ese sentido, el servicio de Hematología y Oncología Pediátrica recibió las valoraciones más altas, ya que se presentó una percepción de profesionalismo y empatía por parte de las personas servidoras públicas, asimismo se identificó la percepción de conocimiento y capacitación por parte del personal que presta el servicio, esto se refleja en la percepción de profesionalismo de las personas servidoras públicas, la cual se desempeñó por encima de la media y del conjunto de servicios valorados.

Dimensión de Satisfacción:

A nivel general, la satisfacción promedio con el servicio / trámite fue de 4.0, donde 5 es totalmente satisfecho, en ese sentido se registró que los servicios mejor valorados en cuanto a satisfacción fueron el Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica (4.2), Pago de Refrendo Vehicular (4.1) y Asesoría a Patrones, Empleados y Sindicatos (4.1), los cuales se comportaron por encima de la media, mientras los servicios que presentaron menor valoración fueron el Servicio de Llamadas de Emergencia 911 (3.7) y el Trámite de Cambio / Actualización de Propietario (3.9). Se registraron percepciones que influyeron en las personas usuarias a no estar completamente satisfechas con el Trámite de Cambio /

Actualización de Propietario, cómo fue el caso de la necesidad de mayor amabilidad del personal y la mejora en los tiempos de espera, mientras que en el Servicio de Llamadas de Emergencias 911 los aspectos que motivaron a las personas entrevistadas para no estar totalmente satisfechas fueron los tiempos de espera para ser atendidos en la línea de emergencias, así como el tiempo de llegada de las unidades o en su defecto que la unidad solicitada no llegó al lugar donde se suscitó una emergencia.

Conclusiones

A nivel global, la valoración de los trámites y servicios sujetos a estudio correspondió a 4.02, en la escala del 1 al 5 (donde 5 es totalmente pertinente), con lo cual, se registró que 3 servicios / trámites se comportaron por encima de la media y 2 servicios / trámites desarrollaron una valoración media por debajo del promedio general, de manera que a escala general, el servicio / trámite con mejor valoración promedio fue el prestado por el Hospital Civil de Guadalajara «Dr. Juan I. Menchaca» denominado servicio de Hematología y Oncología Pediátrica, que obtuvo una percepción promedio de 4.20, seguido del trámite de Pago de Refrendo Vehicular (SHP) que obtuvo una valoración de 4.17 y del servicio de Asesoría a Patrones, Trabajadores y Sindicatos (STPS) cuya percepción correspondió a 4.08 en promedio.

En ese sentido, hay que destacar que el servicio de Hematología y Oncología Pediátrica obtuvo una puntuación neta (saldo) de 93%, lo que indica que la mayor proporción de personas cuentan con una percepción positiva sobre el servicio, especialmente en los criterios de pertinencia, calidad/eficacia y satisfacción, mismas que desarrollaron las calificaciones promedio más altas con relación a las percepciones promedio a nivel global (tabla 1.1), destacando las valoraciones sobre la prestación oportuna del servicio, la calidad percibida general, la atención recibida y la disposición por parte de las personas servidoras públicas, entre otros aspectos positivos.

Tabla 1.1 Escala de calor sobre las valoraciones promedio.

| # | Trámite / Servicio | Promedio general servicio/trámite | Puntuación neta - Saldo | Eficacia | Eficiencia | Pertinencia | Calidad / Eficacia | Satisfacción con el trámite / servicio |
|---|---|-----------------------------------|-------------------------|----------|------------|-------------|--------------------|--|
| 1 | Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica - HCG | ↑ 4.20 | 93% | 4.21 | 4.11 | 4.24 | 4.24 | 4.20 |
| 2 | Pago de refrendo vehicular-SHP | ↑ 4.17 | 81% | 4.33 | 4.06 | 4.20 | 4.16 | 4.10 |
| 3 | Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos- STPS | ↑ 4.08 | 75% | 3.94 | 4.13 | 4.02 | 4.20 | 4.10 |
| - | Promedio global | 4.02 | 78% | 4.05 | 3.97 | 4.03 | 4.07 | 4.00 |
| 4 | Trámite de cambio y/o actualización del propietario-SIAPA | → 3.94 | 78% | 3.98 | 3.88 | 3.98 | 3.96 | 3.90 |
| 5 | Servicio de llamadas de emergencia-911 | ↓ 3.74 | 61% | 3.79 | 3.69 | 3.73 | 3.80 | 3.70 |

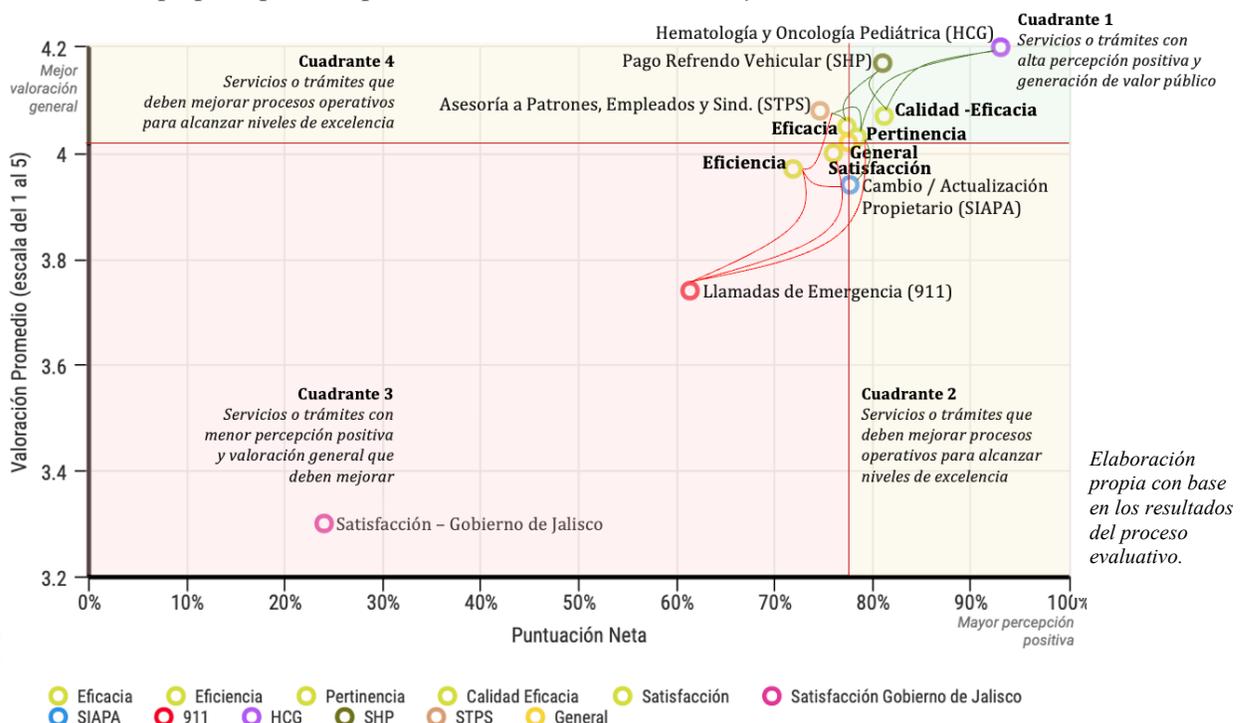
Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

Mientras que en el trámite de Pago de Refrendo Vehicular se observó que la valoración más alta correspondió al criterio de eficacia, es decir, se apreció positivamente la utilidad y cumplimiento del servicio, la solución de la problemática o necesidad, así como el tiempo en que fue prestado el mismo. Sobre el servicio de Asesoría a Patrones, Trabajadores y Sindicatos, se observó que la mejor valoración la obtuvo el criterio de eficiencia, debido principalmente a una percepción positiva en las condiciones físicas de las instalaciones, cómo la limpieza y la percepción sobre materiales y equipos adecuados, entre otras aspectos (tabla 1.1).

En cuanto al mapa perceptual de los servicios / trámites y su relación a los criterios de valoración (tabla 1.2), se registró que el servicio de Hematología y Oncología Pediátrica y el Pago de Refrendo Vehicular se encontraron en el cuadrante perceptivo 1, el cual indica que dichos servicios / trámites tienen un buen desempeño y una percepción positiva sobre la generación de valor público en la población que atienden; los criterios de mayor relación positiva fueron la calidad, pertinencia y la eficacia en la prestación de dichos servicios / trámites.

Por otra parte, se registró que el servicio de Llamadas de Emergencia 911, se posicionó en el cuadrante perceptivo 3, indicando que el servicio desarrolló menor percepción positiva y valoración a nivel general, lo que indica que debe mejorar principalmente en la calidad, utilidad y concreción del servicio así como el tiempo de llegada de las unidades a los sitios donde son requeridas, con lo cual la prestación oportuna y la atención percibida en el servicio es valorada con menor proporción sobre la media global, esto se relaciona con el desempeño de los criterios de eficiencia, pertinencia y satisfacción.

Tabla 1.2 Mapa perceptual de posicionamiento de los criterios y servicios / trámites



Principales recomendaciones

- Se recomienda la implementación de acciones de coordinación institucional en el Servicio de Llamadas de Emergencia 911, 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, de manera que permitan mejorar oportunamente la respuesta de las diversas instituciones involucradas con el objeto de alcanzar mayores niveles de calidad, es decir, que las unidades lleguen a tiempo a los sitios donde son requeridas.
- Optimizar los procesos de atención a la población usuaria del servicio de Asesoría a Patrones, Empleados y Sindicatos, se logre mejorar los tiempos de solución de problemas a los empleados, patrones y sindicatos, reduciendo el número de citas o reuniones para llegar a la resolución de los problemas, por ejemplo, pasando de múltiples o indefinidas reuniones a un número limitado y estandarizado para la mayoría de los casos. En este aspecto, es necesario que sean revisados y actualizados los manuales de operación del servicio.
- Se recomienda difundir los requerimientos y medios de consulta existentes sobre los costos, adeudos y otros aspectos vinculados al trámite de Cambio / Actualización de Propietario, ya que quienes desconocen estos aspectos desarrollan mayores niveles de insatisfacción con el trámite.
- Es importante que todos los servicios/trámites valorados actualicen el manual de prestación de servicio, con el objeto de mejorar los tiempos de espera, ya que fue un aspecto que generó constantemente insatisfacción en las personas usuarias. En su defecto se recomienda que todos los servicios dispongan de una manual de servicio.
- Se recomienda fortalecer las campañas de concientización sobre el uso del servicio de Llamadas de Emergencia 911 a fin de disminuir las incidencias con relación al mal uso de la línea.
- Se recomienda la implementación de un plan de mejora en la limpieza del área donde se presta el servicio de Cambio / Actualización de Propietario.
- Se recomienda implementar acciones de mejora en la limpieza de las instalaciones y áreas que se encuentren en remodelación o construcción en el Hospital Civil de Guadalajara “Dr. Juan I. Menchaca” ya que se registraron áreas de mejora en cuanto a la limpieza del inmueble.
- Sobre el Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica, se recomienda disponer de un plan de acción que describa los procesos realizados por el personal que atiende a las personas usuarias en los casos en que se presentan eventualidades derivadas de la falta de medicamentos, es decir, que se pueda disponer de una herramienta que guíe en el proceso de

localizar y adquirir los medicamentos en el menor tiempo posible a través de fundaciones, instituciones o terceros.

- Se recomienda que el personal que atiende a la población usuaria cuente con uniforme y/o identificación visible que los acredite como servidores públicos, específicamente en los servicios de Pago de Refrendo Vehicular, Asesoría a Patronos, Empleado y Sindicatos y en el servicio de Cambio / Actualización de Propietario, en los que se percibieron calificaciones menores con relación a dicho aspecto.
- Es necesario que las corporaciones policiales realicen un análisis sobre las necesidades de personal y unidades disponibles para dar respuesta a las llamadas de emergencia en tiempo y forma, a fin de minimizar aquellos casos en que la respuesta se ralentizó por falta de unidades o elementos.
- Se recomienda reforzar los mecanismos de capacitación (en materia de calidad en el servicio) al personal que recibe las llamadas de emergencia a fin de mejorar la prestación de este, mejorando la disposición para atender a las personas usuarias.
- Se recomienda que el servicio de Llamadas de Emergencia 911, realice 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 y la plantilla de personas operadoras.