



Satisfacción de usuarios de las secretarías
del Poder Ejecutivo 2009
Gobierno del Estado
de Jalisco
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN



Jalisco

Índice

1. Evaluación, Secretaría de Administración.....	3
1.1 Introducción.....	4
1.2 Objetivos.....	6
1.3 Metodología.....	7
1.4 Procedimientos de estimación	8
1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información.....	9
1.6 Informe de resultados Secretaría de Administración.....	11
1.7 Conclusiones, Secretaría de Administración.....	47
1.8 Recomendaciones, Secretaría de Administración	50
1.9 Anexos.....	54



Secretaría de Administración
del Gobierno del Estado de Jalisco



Jalisco

1.1 Introducción

La comunicación estratégica e integrada de los programas de gobierno y el ambiente operativo de las instituciones del Poder Ejecutivo Estatal integran la percepción de la satisfacción en los usuarios de las dependencias. Esta percepción es afectada por una serie de factores internos y externos que inciden en el desempeño de la imagen general del gobierno.

Congruente con las necesidades de información y toma de decisiones, el Gobierno del Estado de Jalisco emplea herramientas y métodos confiables para medir las percepciones y evaluar la satisfacción de los usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo Estatal; en este caso, el uso de estudios de opinión e investigación que permiten contar con la información necesaria para el diseño de estrategias y planes de acción, según las necesidades actuales.

En la actualidad, los sistemas de calidad y certificación en los servicios deben conformar un estándar cuyo principal objetivo es satisfacer adecuadamente las necesidades y requerimientos de los usuarios. Las dependencias gubernamentales no deben ser la excepción en la aplicación de dichos estándares, debido a que, en gran medida, la calidad en la atención y servicios de las dependencias consolidan la imagen general del Gobierno del Estado.

El costo social generado por la insatisfacción en los servicios proporcionados por las dependencias del Gobierno del Estado es uno de los motivadores principales para la elaboración de este estudio, además de obtener la información estratégica básica para la toma de decisiones. Con el análisis de los datos, se pretende conocer la percepción social acerca de la satisfacción de las dependencias públicas en el estado de Jalisco.

1.1 Introducción

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 muestral 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.

1.2 Objetivos

Encuesta de satisfacción de usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo 2009

- 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

1.3 Metodología

Vitrina Mercadológica	
Población	Hombres y mujeres
	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 Administración del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Oficinas de la dependencia del estado. Entrevistas realizadas en el municipio de Guadalajara,
Alcance del estudio	Usuarios de la dependencia del Edo. de Jalisco
Fecha de levantamiento	Junio-Julio del 2009
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

Se denomina procedimientos de estimación a la metodología de tratamiento de los datos de la muestra para garantizar estimaciones no sesgadas del universo investigado. Son fuentes de sesgo las diferentes probabilidades de selección de la muestra seleccionada entre grupos de población de distinta condición, según estrato.

Los resultados presentados son frecuencias con corrección de no respuesta, presentadas en promedios y porcentajes. Se utilizó el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

Se utilizó el análisis de Kurtosis en algunas de las variables que, a juicio del analista, se requirieron para la interpretación de los valores estudiados.

El coeficiente de Kurtosis analiza el grado de concentración que presentan los valores alrededor de la zona central de distribución. Se empleó la fórmula siguiente, basados en el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

$$g_2 = \frac{(1/n) * \sum (x_i - \bar{x}_m)^4 * n_i}{((1/n) * \sum (x_i - \bar{x}_m)^2 * n_i)^2} - 3$$

1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información

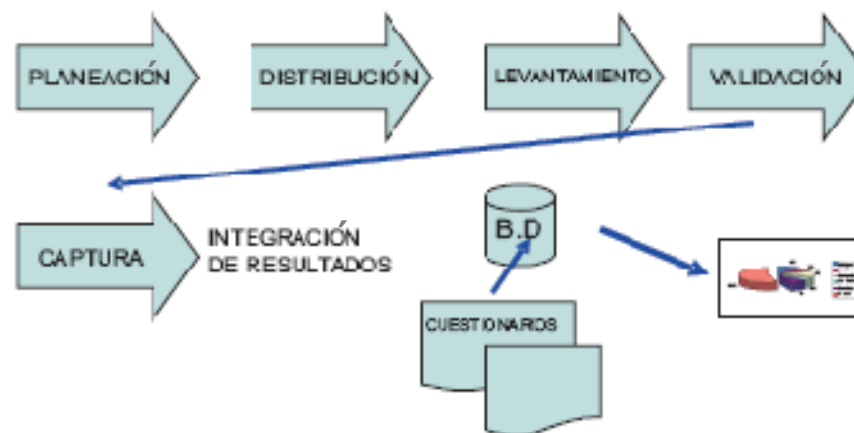
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.



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.



1.6 Resultados

Secretaría de Administración

Ranking Usuarios directos

La pregunta para obtener la evaluación de los usuarios directos respecto a cada dependencia, fue la siguiente ¿Cómo evalúa el trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco a través de sus diversas dependencias y secretarías? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente).

La evaluación se aplicó a 20 instituciones del Ejecutivo estatal de las cuales 14 se evaluaron a través de sus usuarios directos.

El resultado que se presenta a continuación corresponde al lugar que ocupa la Secretaría de Administración, con base al promedio obtenido:

Lugar	Dependencia	Promedio
2	Secretaría de Administración	3.9

Base: 67% de los entrevistados cuyo perfil fue considerado usuario directo en la dependencia.

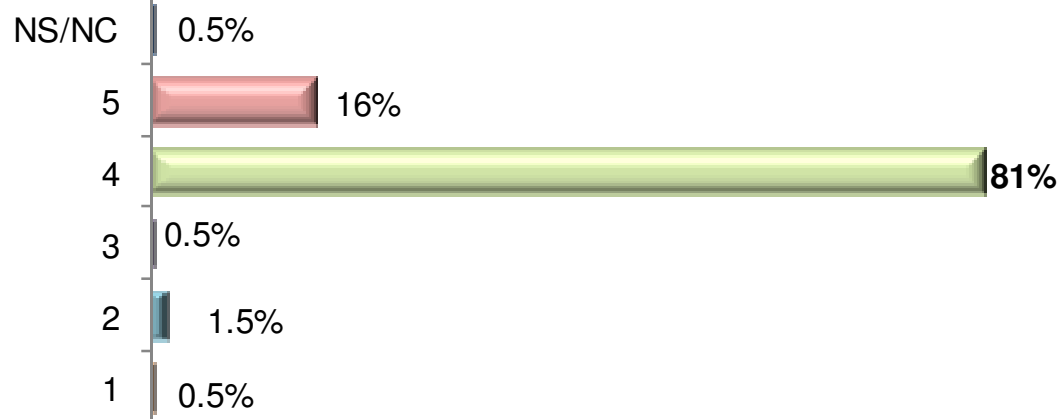
El promedio general de las dependencias evaluadas con usuarios directos fue de 3.4.

Usuario directo: Hombres y mujeres entrevistados al momento de acudir a realizar algún trámite o haber solicitado un bien o servicio a alguna dependencia del Gobierno del Estado de Jalisco, los cuales se benefician directamente.

Satisfacción y servicio al usuario

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

Evaluación	%
1	0.5%
2	1.5%
3	0.5%
4	81%
5	16%
NS/NC	0.5%
Promedio	
4.11	
Kurtosis	
10.363	



Base: 100% de los entrevistados

La Secretaría de Administración del Gobierno del Estado de Jalisco recibió una evaluación positiva, según 81% de los entrevistados, que la calificaron de buena y 16% que la evaluó de excelente. El coeficiente de Kurtosis indica que la distribución de la evaluación está concentrada alrededor del promedio, lo que indica una percepción general aceptable.

Satisfacción y servicio al usuario

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

Evaluación	Masculino	Femenino
1 Pésimo	0.7%	0%
2	2.2%	0%
3	0%	1.6%
4	79.5%	84.4%
5 Excelente	16.9%	14.1%
NS/NC	0.7%	0%
Total	100%	100%

Base: Cruce de , ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco? Con Sexo, 100% de los entrevistados.

Analizando los resultados por género del entrevistado, se puede observar que el género femenino desarrolla una tendencia positiva en sus calificaciones (98.5%) al evaluar con bueno y excelente el trabajo de la secretaría, mientras que los hombres tienden ligeramente a evaluar de forma negativa (2.9%).

Satisfacción y servicio al usuario

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

Evaluación	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más
1 Pésimo	0%	0%	0%	0%	16.7%
2	0%	2.2%	2.3%	0%	0%
3	0%	1.1%	0%	0%	0%
4	86.2%	82.4%	76.8%	80.6%	66.7%
5 Excelente	13.8%	13.2%	20.9%	19.4%	16.70%
NS/NC	0%	1.1%	0%	0%	0%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%

Base: Cruce de , ¿Cómo evalúa el trabajo de la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco? Con Edad, 100% de los entrevistados.

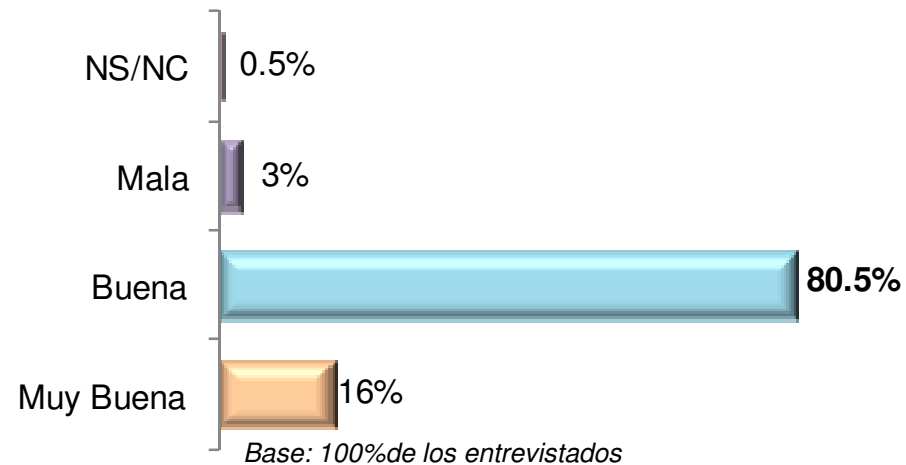
Comparando los resultados por rango de edad, determinamos que el grupo de 36 a 55 años desarrolla mayor satisfacción con el trabajo de la secretaría, puesto que es el grupo de edad que mayores calificaciones de excelente asignó a la evaluación.

Satisfacción y servicio al usuario

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

a) Calidad de los servicios / programa

Calidad	%
Muy Buena	16%
Buena	80.5%
Mala	3%
NS/NC	0.5%



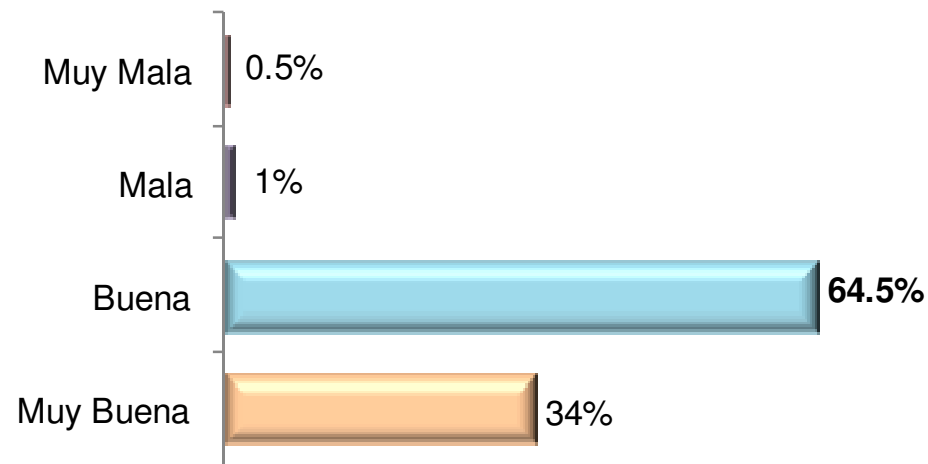
La calidad de los servicios de la secretaría es buena para 80.5% de los usuarios, mientras para 16% es excelente. El 3% evaluó la calidad como mala y 0.5% no respondió al cuestionamiento.

Satisfacción y servicio al usuario

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

b) Amabilidad y trato del personal

Amabilidad	%
Muy Buena	34%
Buena	64.5%
Mala	1%
Muy Mala	0.5%



Base: 100% de los entrevistados

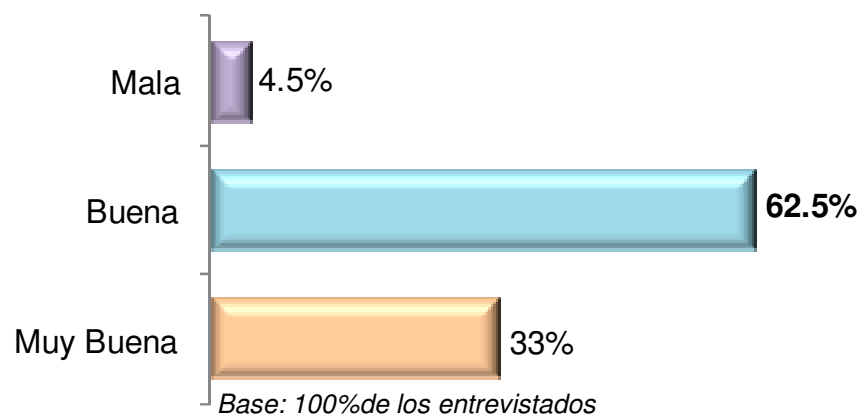
La amabilidad del personal fue considerada como buena por 64.5% de los usuarios y excelente por 34%. Únicamente el 1.5% de los usuarios manifestó que la amabilidad de la secretaría era mala o muy mala.

Satisfacción y servicio al usuario

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

c) Rapidez en atención a usuarios:

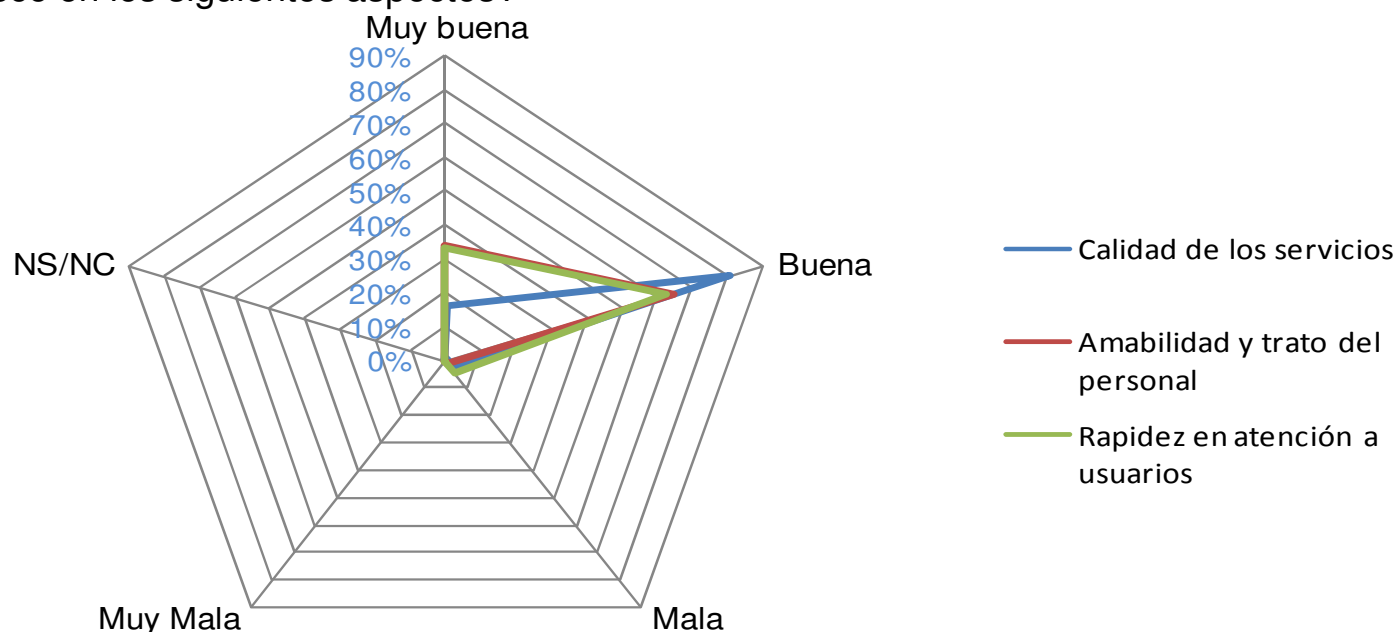
Rapidez	%
Muy Buena	33%
Buena	62.5%
Mala	4.5%



La rapidez en la atención de los usuarios de la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco fue buena / excelente, según 95.5% de los entrevistados. El 4.5% afirmó que esa rapidez fue mala.

Satisfacción y servicio al usuario

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



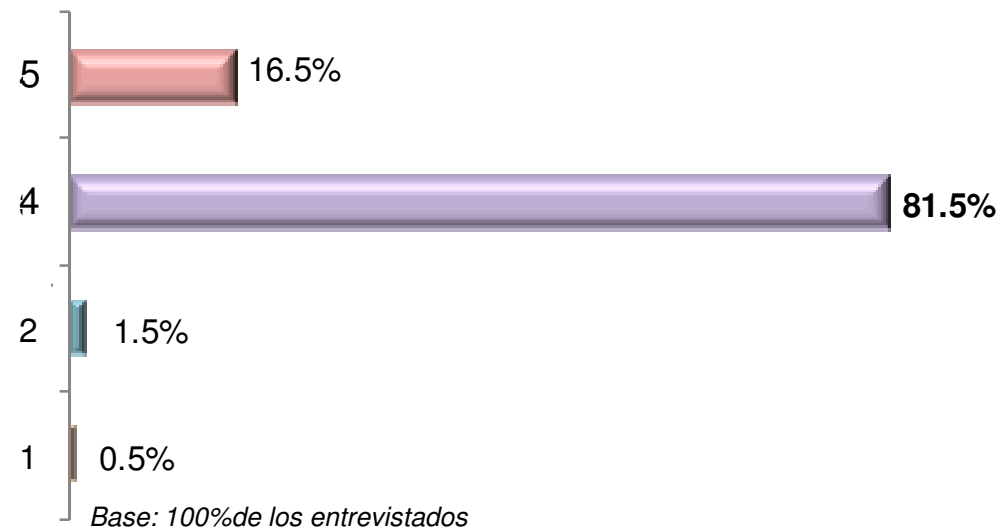
Base::100%de los entrevistados, comparativo de todos los aspectos evaluados

Acerca del comparativo de las evaluaciones de la secretaría, observamos que la calidad de los servicios es –en relación con el resto de las evaluaciones- el aspecto con menor número de calificaciones excelentes; sin embargo, estas diferencias se compensan con evaluaciones buenas, un rango abajo respecto de las evaluaciones de rapidez y amabilidad.

Satisfacción y servicio al usuario

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco?

Evaluación	%
1	0.5%
2	1.5%
4	81.5%
5	16.5%
Promedio	
4.12	
Kurtosis	
10.703	



La rapidez en la atención de los usuarios de la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco fue buena / excelente, según 95.5% de los entrevistados. El 4.5% afirmó que dicha rapidez fue mala.

Satisfacción y servicio al usuario

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco?

Evaluación	Masculino	Femenino
1 Pésimo	0.7%	0%
2	2.2%	0%
3	0%	0%
4	80.9%	82.8%
5 Excelente	16.2%	17.2%
Total	100%	100%

Base: Cruce de variable ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco? Con Sexo, 100% de los entrevistados.

Respecto del comportamiento de la evaluación por género del entrevistado, se aprecia que las mujeres tienden a percibir la satisfacción como buena y excelente en relación con los hombres.

Satisfacción y servicio al usuario

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco?

Evaluación	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más
1 Pésimo	3.4%	0%	0%	0%	0%
2	0%	2.2%	0%	0%	16.7%
3	0%	0%	0%	0%	0%
4	79.4%	84.6%	79.1%	77.4%	83.3%
5 Excelente	17.2%	13.2%	20.9%	22.6%	0%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%

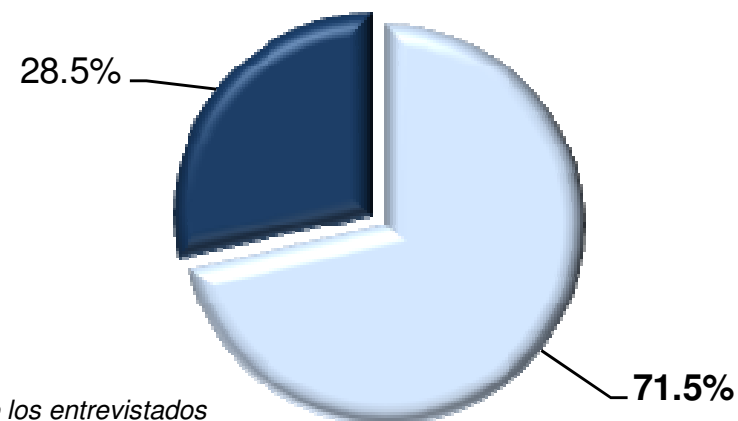
Base: Cruce de variable ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco? Con Sexo, 100% de los entrevistados.

Por rango de edad, los jóvenes de 18 a 35 años y los adultos mayores de 56 años son los más propensos a evaluar con calificaciones negativas; sin embargo, se puede apreciar que las calificaciones positivas son muy consistentes en todos los rangos de edad.

Evaluación de la dependencia

1. ¿Es la primera vez que viene usted a la Secretaría de Administración o ya había venido?

¿Primera vez?	%
Sí, había venido mas de una vez	71.5%
No, es la primera vez que vengo	28.5%



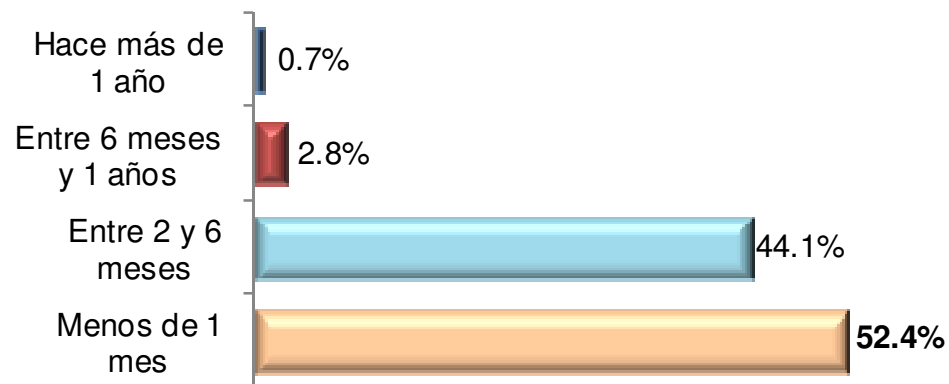
Base: 100% de los entrevistados

Los usuarios de la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco son frecuentes, según 71.5% que afirma haber asistido a la secretaría en más de una ocasión. El 28.5% restante menciona que es la primera vez que acude a sus instalaciones.

Evaluación de la dependencia

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

Interes	%
Menos de 1 mes	52.4%
Entre 2 y 6 meses	44.1%
Entre 6 meses y 1 años	2.8%
Hace más de 1 año	0.7%



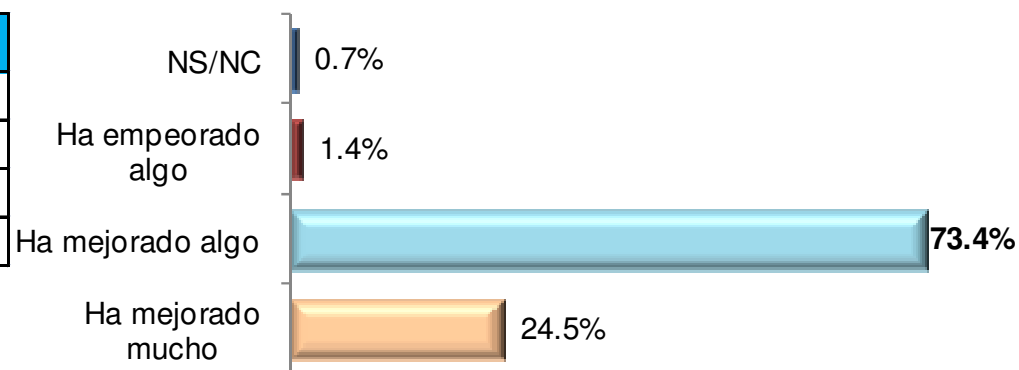
Base: 71.5% de los entrevistados

Tomando como base 71.5% de los entrevistados que afirmaron haber asistido más de una vez a la secretaría, 52.4% afirma que su última visita fue hace 1 mes o menos y 44.1% menciona que fue hace 2 a 6 meses.

Evaluación de la dependencia

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

¿Ha mejorado?	%
Ha mejorado mucho	24.5%
Ha mejorado algo	73.4%
Ha empeorado algo	1.4%
NS/NC	0.7%



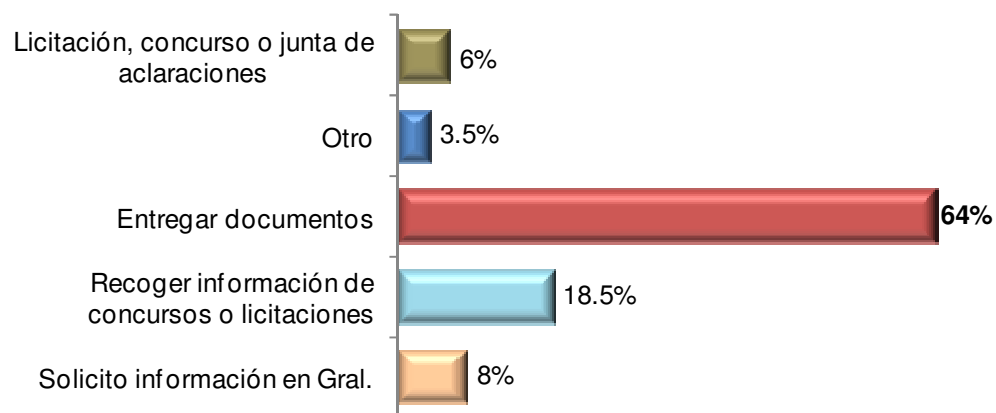
Base: 100% de los entrevistados

Comparando la última vista que realizaron a la secretaría, 73.4% mencionó que ha mejorado algo, 24.5% dijo que ha mejorado mucho, 1.4% mencionó que ha empeorado mucho y 0.7% de los usuarios no respondió a este cuestionamiento.

Evaluación de la dependencia

4. ¿Qué trámite ha venido a realizar el día de hoy a la Secretaría de Administración?

Tramite	%
Solicito información en Gral.	8%
Recoger información de concursos o licitaciones	18.5%
Entregar documentos	64%
Otro	3.5%
Licitación, concurso o junta de aclaraciones	6%



Base: 100% de los entrevistados

La mayor parte de los entrevistados afirmó acudir a entregar documentos relacionados con algún trámite en la secretaría (64%). El 18.5% de los entrevistados mencionó que acude a recoger información de concursos o licitaciones, 8% acudió a solicitar información en general y 6% asiste a una licitación, concurso o junta de aclaraciones.

Evaluación de la dependencia

4. ¿Qué trámite ha venido a realizar el día de hoy a la Secretaría de Administración?

Evaluación	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más
Solicito informacion en general	17.2%	8.8%	7%	0%	0%
Recoger Información de concursos o licitaciones	20.7%	19.8%	16.3%	19.4%	16.7%
Entregar documentos	51.8%	64.8%	60.4%	77.4%	83.3%
Otro	3.4%	1.1%	7%	0%	0%
Licitación, concurso ó junta de aclaraciones	6.9%	5.5%	9.3%	3.2%	0%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%

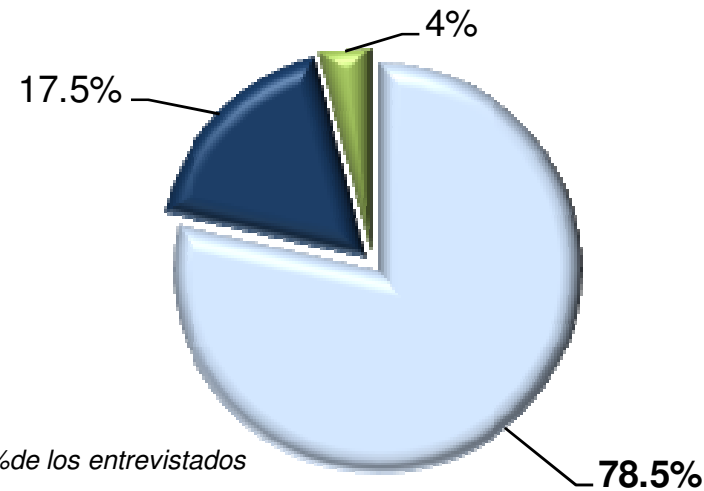
Base: Cruce de variable ¿Qué trámite ha venido a realizar el día de hoy a la Secretaría de Administración? Con Edad 100% de los entrevistados.

Los usuarios más jóvenes acuden en mayor proporción a solicitar y recoger información general, mientras que los usuarios de mayor edad entregan documentos.

Evaluación de la dependencia

5. ¿Está usted o su empresa inscrito en el padrón de proveedores del Gobierno del Estado de Jalisco?

Inscrito	%
Sí	78.5%
No	17.5%
NS/NC	4%



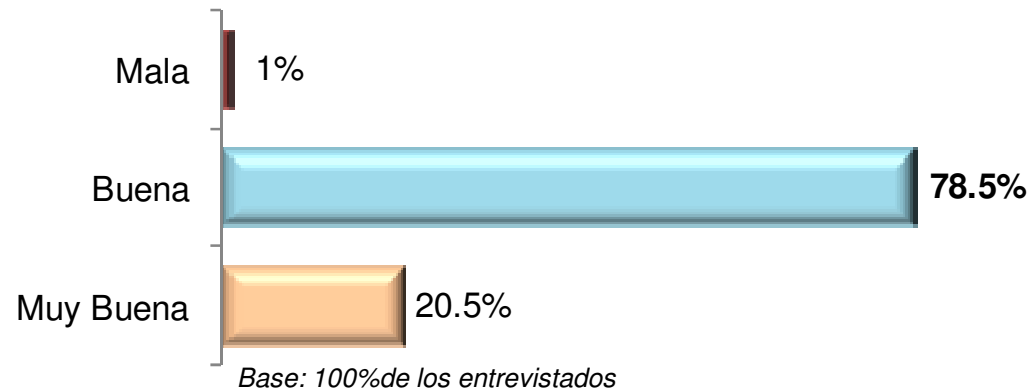
El 78.5% de los usuarios manifestó que él o su empresa están registrados en el padrón de proveedores del Gobierno del Estado de Jalisco. El 17.5% dijo no estar dado de alta en dicho padrón y 4% no respondió a la pregunta.

Evaluación de la dependencia

6. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características de la Secretaría de Administración:

a) Calidad de las instalaciones:

Evaluación	%
Muy Buena	20.5%
Buena	78.5%
Mala	1%



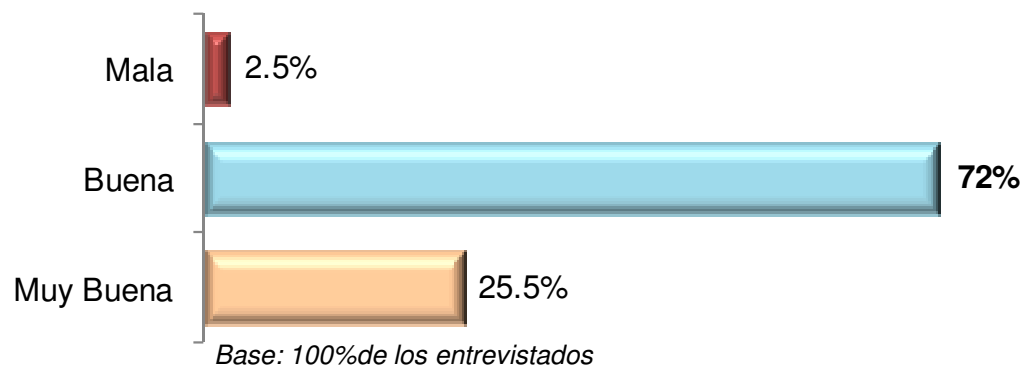
La calidad de las instalaciones es buena para 78.5% de los usuarios, mientras que 20.5 menciona que son muy buenas. El 1% afirma que son malas.

Evaluación de la dependencia

6. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características de la Secretaría de Administración:

b) Preparación y capacitación de las personas que le atienden

Evaluación	%
Muy Buena	25.5%
Buena	72%
Mala	2.5%



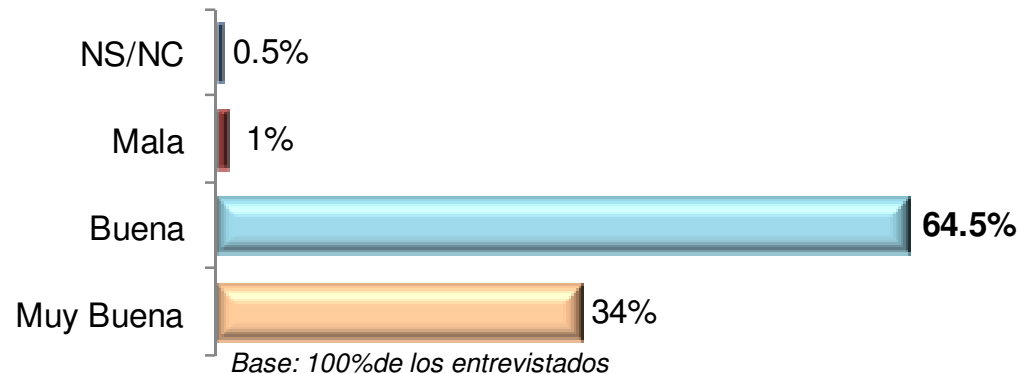
97.5% de los usuarios evalúa de buena y muy buena la preparación y capacitación de las personas que atienden a los usuarios en la secretaría. 2.5% calificó como mala.

Evaluación de la dependencia

6. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características de la Secretaría de Administración:

c) Claridad en la explicación de los trámites:

Evaluación	%
Muy Buena	34%
Buena	64.5%
Mala	1%
NS/NC	0.5%



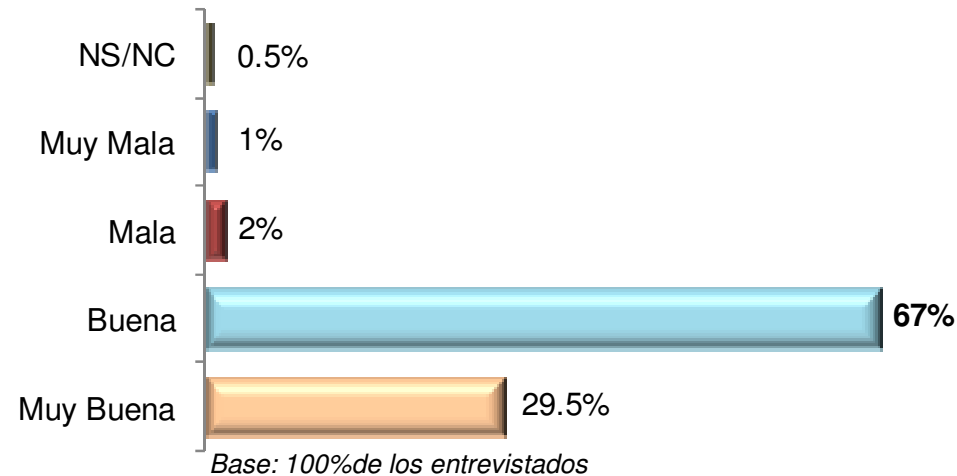
El 98.5% de los usuarios afirma que la explicación sobre los trámites es buena o muy buena, mientras 1% mencionó que son malas.

Evaluación de la dependencia

6. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características de la Secretaría de Administración:

d) Tiempo de espera para ser atendido:

Evaluación	%
Muy Buena	29.5%
Buena	67%
Mala	2%
Muy Mala	1%
NS/NC	0.5%



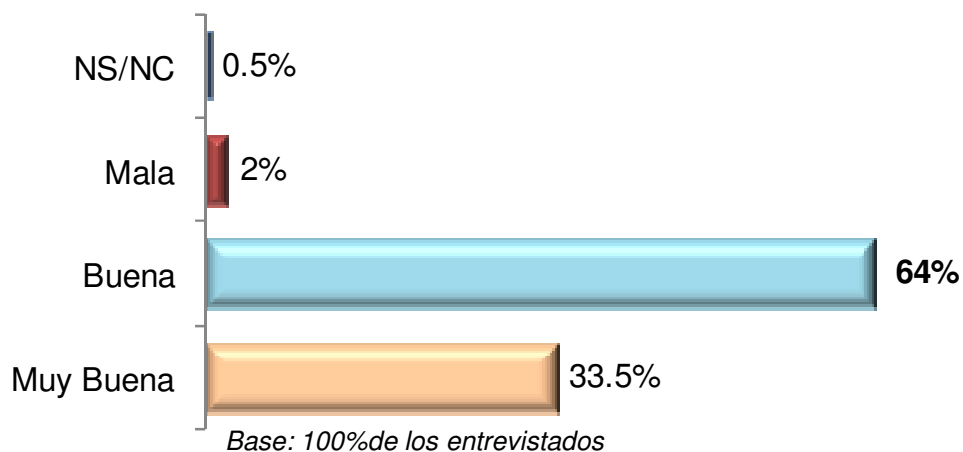
El tiempo de espera para ser atendido es considerado como bueno por 67% de los usuarios de la secretaría, mientras 29.5% dice que es muy bueno. El 3% evaluó de malo o muy malo dichos lapsos en la espera.

Evaluación de la dependencia

6. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características de la Secretaría de Administración:

e) Agilidad y rapidez para realizar el trámite:

Evaluación	%
Muy Buena	33.5%
Buena	64%
Mala	2%
NS/NC	0.5%



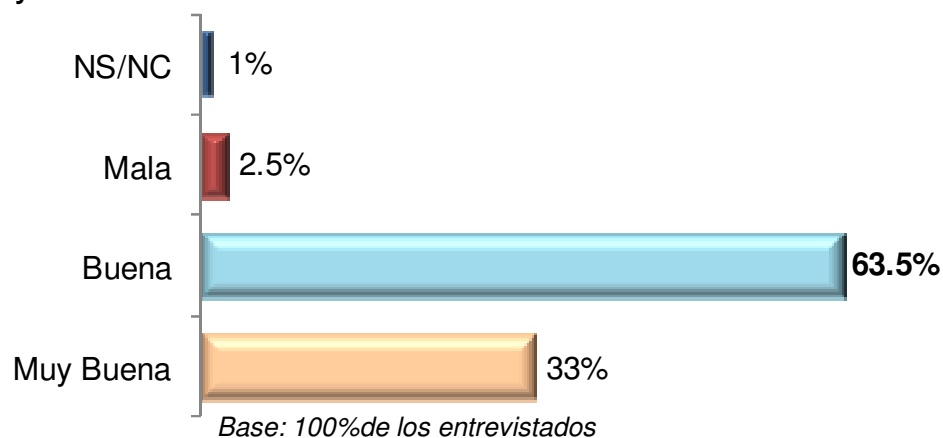
La agilidad y rapidez es considerada como buena a excelente por 97.5%. El 2% considero que fue mala, mientras que .5% no respondió a esta pregunta.

Evaluación de la dependencia

6. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características de la Secretaría de Administración:

f) Transparencia en los concursos y licitaciones:

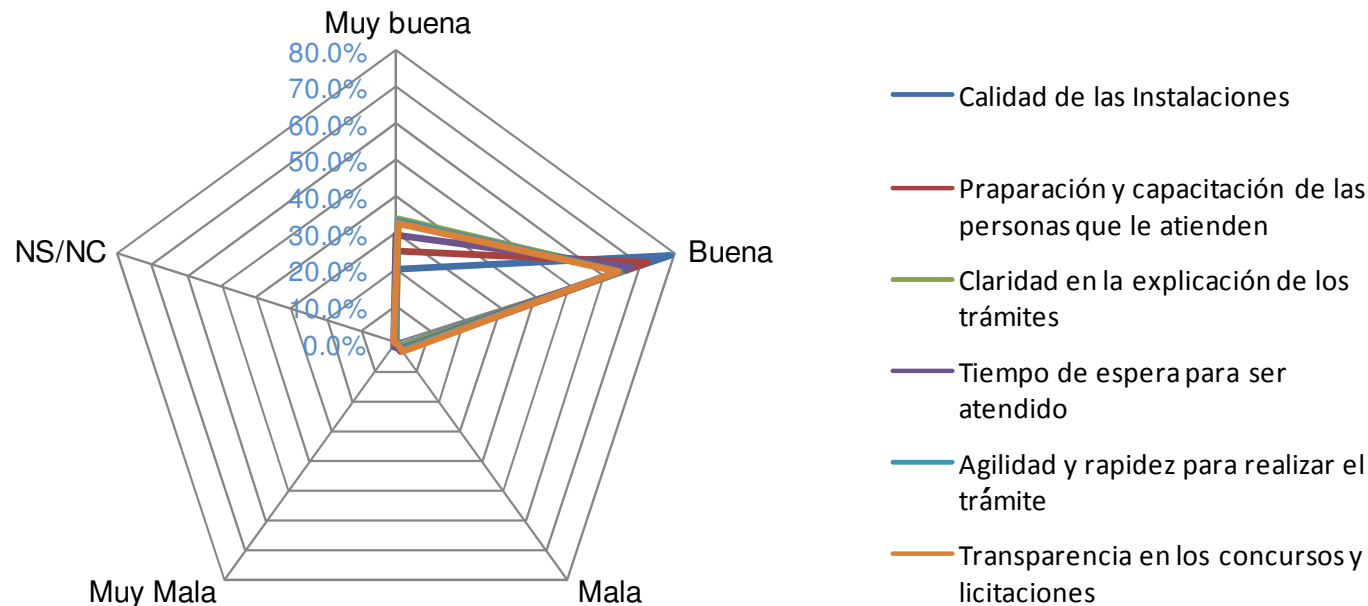
Evaluación	%
Muy Buena	33%
Buena	63.5%
Mala	2.5%
NS/NC	1%



La transparencia en los concursos y licitaciones es evaluada como buena por 63.5% de los usuarios, 33% la califica de muy buena y 2.5% de los entrevistados afirmó que es mala. El 1% no respondió al cuestionamiento.

Evaluación de la dependencia

6. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características de la Secretaría de Administración:



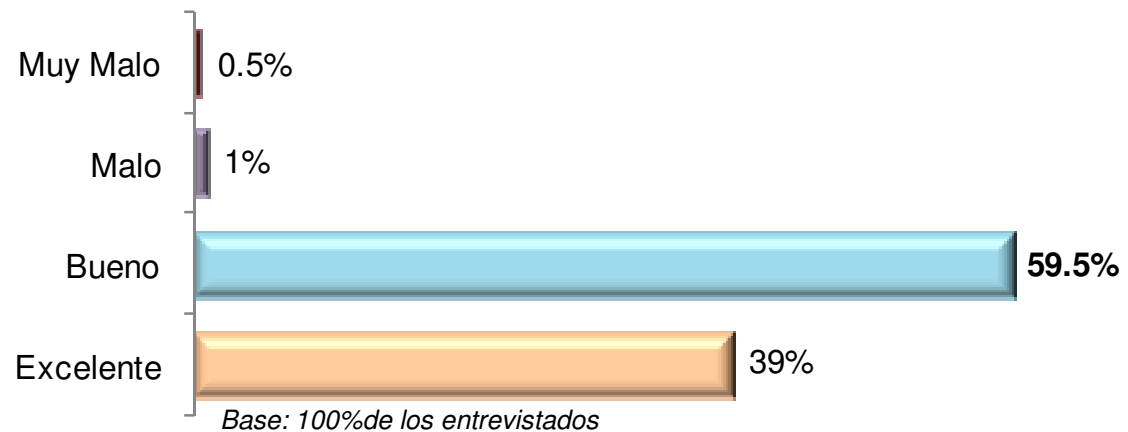
Base::100% de los entrevistados, comparativo de todos los aspectos evaluados

La transparencia, agilidad y claridad en los servicios de la secretaría reciben una evaluación consistente, cuya percepción está prácticamente homogenizada en estos aspectos. La preparación, la calidad y el tiempo de espera resultan tener menos calificaciones muy buenas; sin embargo, estas pérdidas se trasladan a buenas.

Evaluación de la dependencia

7. Evalúe usted en una escala de Excelente, Bueno, Malo o Muy Malo como percibe usted la organización, en términos generales, de la Secretaría de Administración.

Evaluación	%
Excelente	39%
Bueno	59.5%
Malo	1%
Muy Malo	0.5%

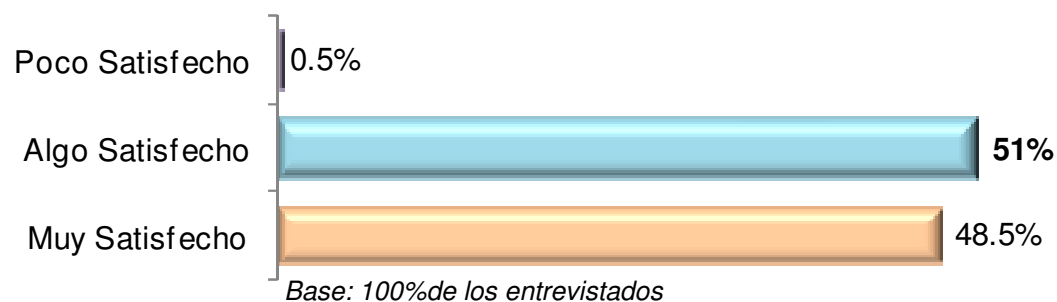


La organización de la secretaría, en términos generales, es considerada como buena y muy buena por 98.5% de los usuarios.

Evaluación de la dependencia

8. ¿Qué tan satisfecho se va usted de la Secretaría de Administración respecto de la atención recibida: Muy Satisfecho, Algo Satisfecho, Poco Satisfecho o Nada Satisfecho?

Satisfacción	%
Muy Satisfecho	48.5%
Algo Satisfecho	51%
Poco Satisfecho	0.5%

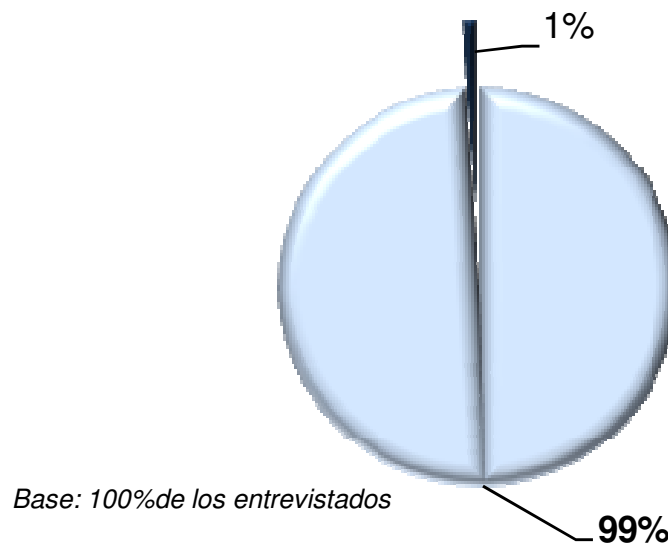


El nivel de satisfacción de los usuarios de la secretaría es bueno para 51% de los usuarios, mientras que para 48.5% es muy bueno. Sólo 0.5% de los entrevistados dijo estar poco satisfecho.

Evaluación de la dependencia

9. Mayormente, ¿confía usted o no confía en que las personas que aquí trabajan hacen bien su trabajo?

Confianza	%
Sí confío	99%
No confío	1%

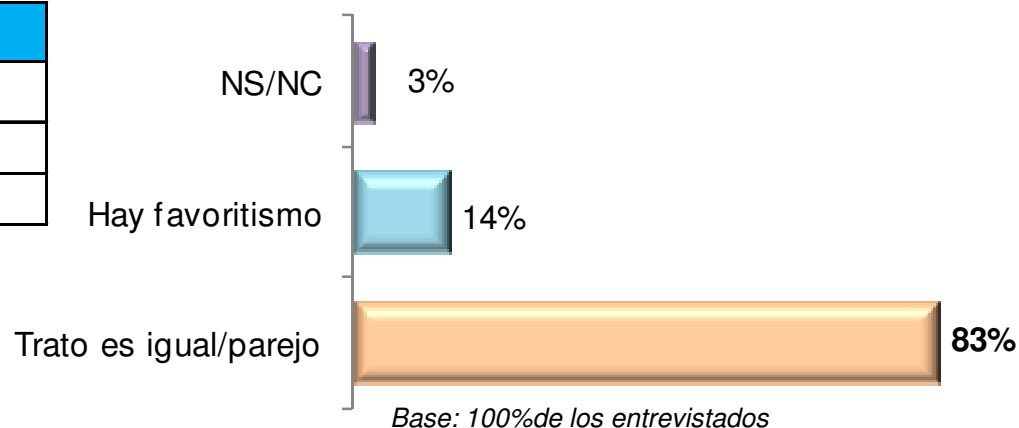


La secretaría desarrolla un nivel alto de credibilidad ante 99% de los usuarios. Sólo 1% de ellos manifiesta algún tipo de desconfianza hacia las personas que ahí trabajan.

Evaluación de la dependencia

10. ¿Considera usted que aquí tratan a todas las empresas y a todas las personas por igual, o piensa que hay favoritismos para ciertas empresas o personas?

Trato	%
Trato es igual/parejo	83%
Hay favoritismo	14%
NS/NC	3%

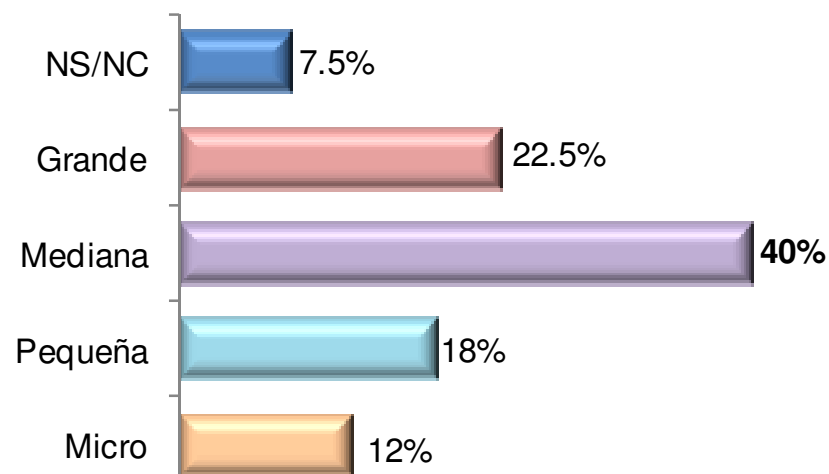


El 14% de los usuarios considera que existe alguna forma de favoritismo en la dependencia y 83% dice que el trato es igual / parejo para todos los usuarios. El 3% se reservó esta respuesta.

Evaluación de la dependencia

11. ¿Su empresa, o a la que usted representa, es una micro, pequeña, mediana o gran empresa?

Empresa	%
Micro	12%
Pequeña	18%
Mediana	40%
Grande	22.5%
NS/NC	7.5%



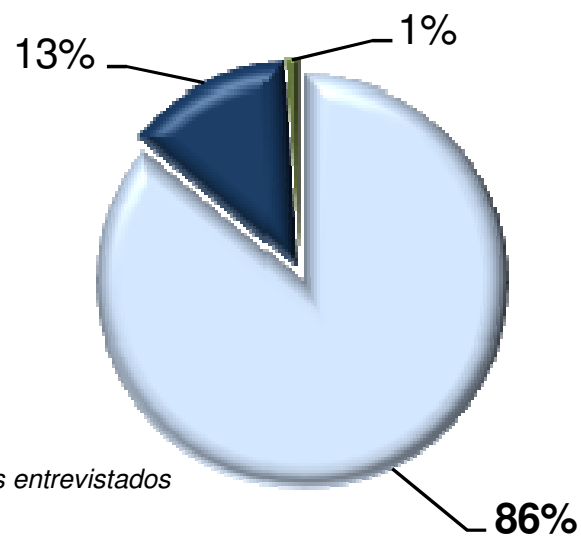
Base: 100% de los entrevistados

El 70% de los usuarios afirma que la empresa a la que representan es micro y Pymes, mientras que 22.5% mencionó que son empresas grandes. El 7.5% de los usuarios no respondió a esta cuestión.

Evaluación de la dependencia

12. ¿Sabía usted que muchas de las bases de los concursos ya puede bajarlas desde la página de internet, sin necesidad de venir a esta dependencia?

Página de Internet	%
Sí	86%
No	13%
NS/NC	1%



Base: 100% de los entrevistados

El 86% de los usuarios tiene conocimiento de que la bases de licitaciones del Gobierno de Jalisco puede bajarlas de la pagina de Internet, sin acudir a las oficinas de la dependencia. El 13% afirmó que no sabia de esa disposición.

Datos generales y sociodemográficos

1. ¿Es usuario de algún servicio o trámite que preste la Secretaría de Administración del Gob. del Edo. de Jalisco?

Usuario	%
Sí	100%
No	0.0%

100%



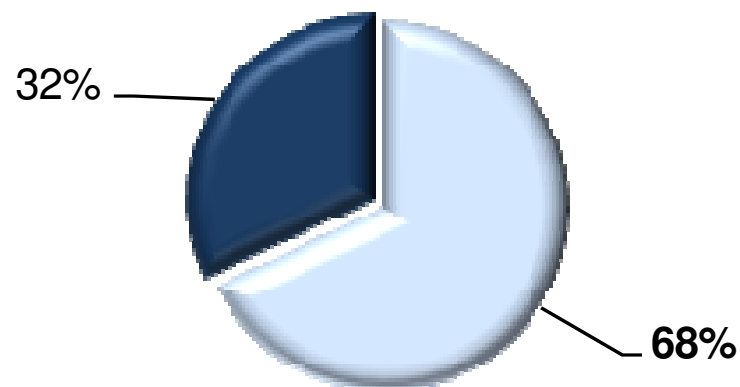
Base: 100% de los entrevistados

La muestra fue aplicada a usuarios de la dependencia. El 100% afirmó que es usuario de algún servicio.

Datos generales y sociodemográficos

- Género

Género	%
Masculino	68%
Femenino	32%



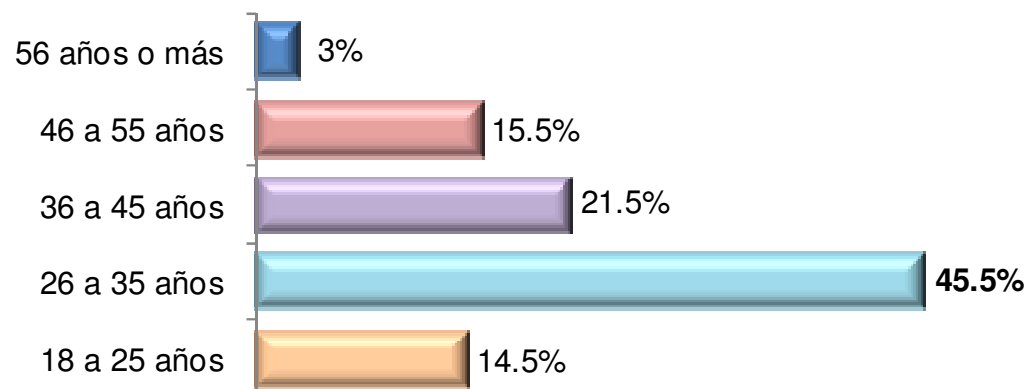
Base: 100% de los entrevistados

El 68% de los usuarios entrevistados en la dependencia fueron del sexo masculino, mientras 32% correspondió al género femenino.

Datos generales y sociodemográficos

- Edades

Edades	%
18 a 25 años	14.5%
26 a 35 años	45.5%
36 a 45 años	21.5%
46 a 55 años	15.5%
56 años o más	3%



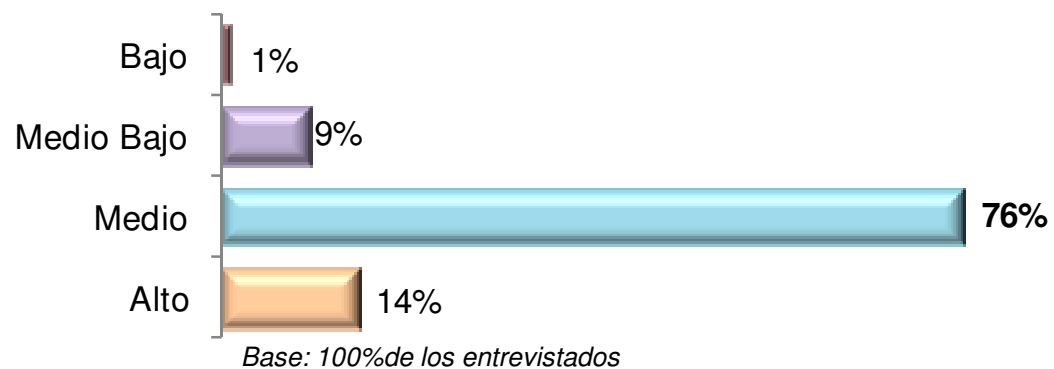
Base: 100% de los entrevistados

La muestra se aplicó a personas mayores de 18 años; el grupo de edad más representativo es el de los usuarios de 26 a 25 años de edad.

Datos generales y sociodemográficos

- Nivel socioeconómico

Nivel socioeconómico	%
Alto	14%
Medio	76%
Medio Bajo	9%
Bajo	1%

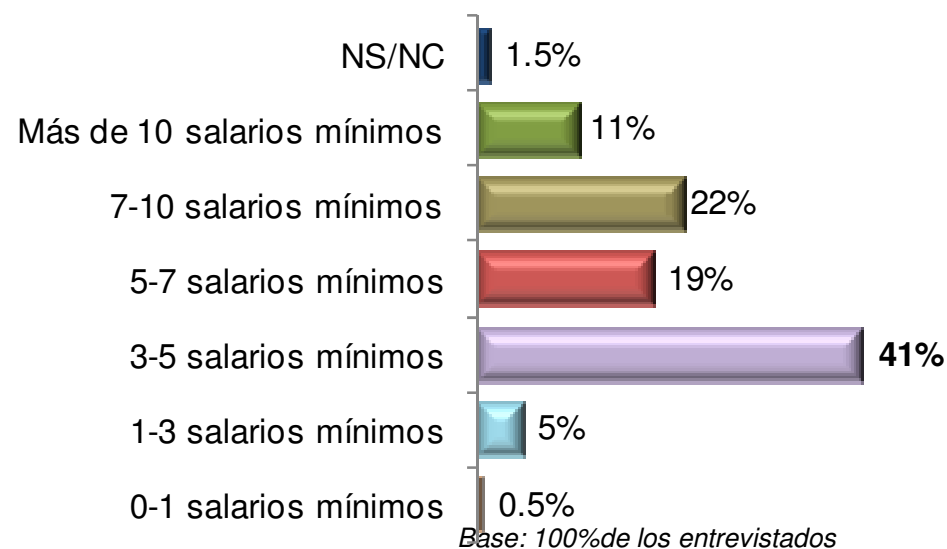


Los niveles socioeconómicos correspondieron a 14% de clase alta, 76% de clase media y 10% de clase media baja y baja.

Datos generales y sociodemográficos

- Ingresos

Ingresos	%
0-1 salarios mínimos	0.5%
1-3 salarios mínimos	5%
3-5 salarios mínimos	41%
5-7 salarios mínimos	19%
7-10 salarios mínimos	22%
Más de 10 salarios mínimos	11%
NS/NC	1.5%



La distribución del nivel de ingresos predominó de 3 a 5 salarios mínimos, mientras 52% de los entrevistados afirmó ganar de 5 salarios mínimos a más. El 5.5% dijo tener ingresos de 1 a 3 salarios mínimos.

1.7 Conclusiones

Secretaría de Administración

Conclusiones, Secretaría de Administración

Satisfacción y servicio a usuarios

La evaluación sobre el trabajo de la secretaría es percibida de manera positiva por los usuarios, debido a que 97% de las calificaciones oscilaron entre buena y excelente. Existe una imagen bien definida sobre el trabajo de la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado; la percepción general sobre la dependencia está en nivel de alta competitividad.

El promedio general sobre los aspectos evaluados corresponde a 96.5%. Ese promedio representa un alto nivel de competitividad sobre la dependencia.

Evaluación de la Secretaría de Administración <i>(Suma de buena y muy buena)</i>	
Amabilidad	98.0%
Rapidez	95.5%
Calidad de servicios	96.0%
Promedio general	96.5%

Se percibe al personal como amable y con calidad en los servicios, al mismo tiempo que son considerados como ágiles.

El nivel de satisfacción por los usuarios es alto y, por ende, las calificaciones predominantes son buenas y muy buenas.

El 95.5% de los entrevistados afirma sentirse satisfecho y muy satisfecho con los servicios de la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado. Al contar con alto número de usuarios frecuentes, la Secretaría de Administración del Estado desarrolla una experiencia positiva en los entrevistados, lo que indica que esa percepción es constante y que se ha mantenido en los meses recientes.

Conclusiones, Secretaría de Administración

Satisfacción y servicio a usuarios

La calidad de las instalaciones es el aspecto con mejores evaluaciones positivas en la dependencia, seguido de la claridad en la explicación de los trámites.

Es notorio que las evaluaciones desarrollan una tendencia positiva a nivel general. El aspecto que representa mayor número de evaluaciones negativas es el tiempo de espera; sin embargo, éste se limita a una minoría de 3.5% de los usuarios.

Evaluación de las principales características de la dependencia <i>(Suma de buena y muy buena)</i>	
Calidad de instalaciones	99.0%
Preparación y capacitación	97.5%
Claridad en explicación de trámites	98.5%
Tiempo de espera	96.5%
Agilidad y rapidez	97.5%
Transparencia en concursos	96.5%
Promedio general	97.6%

El 97.6% es el promedio general de calificaciones buenas y muy buenas recibidas por la secretaría, uno de los índices más altos en el comportamiento de las 20 dependencias evaluadas.

Es importante mencionar que el tiempo de espera y la transparencia son los aspectos que inciden en una evaluación negativa ligeramente mayor, pero su comportamiento es predominantemente positivo.

1.8 Recomendaciones Secretaría de Administración

Recomendaciones, Secretaría de Administración

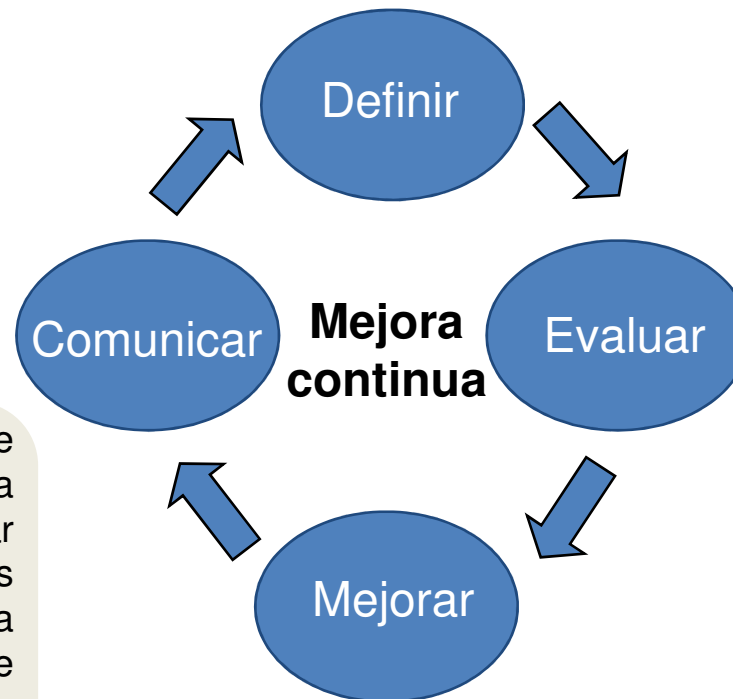
Considerando las evaluaciones y los resultados, estimamos necesario realizar las siguientes acciones respecto de los principales aspectos de la Secretaría de Administración del Estado de Jalisco:

- Mantener la calidad de los servicios ofrecidos por la secretaría a través de sistemas de evaluación y estandarización de los procesos de la institución.
- Considerar planes de mejora continua para adecuar las acciones de mejora a los requerimientos de los usuarios, con el objeto de sostener el alto nivel de aceptación de la secretaría.
- Realizar de manera periódica revisiones de los procesos de servicios y atención a clientes, con la finalidad de detectar de manera oportuna la incidencia de casos de inconsistencia en los servicios.
- Realizar planes de capacitación de servidores públicos para el perfeccionamiento de la atención al usuario.
- Los procesos de la dependencia deben diseñarse y enfocarse a satisfacer a los usuarios.
- Diseñar estrategias de comunicación interna en las que se reflejen los valores de la dependencia, como la honestidad y transparencia.

Recomendaciones, Secretaría de Administración

Modelo de mejora continua

El establecimiento de modelos de mejora continua representará para la institución sostener altos niveles de satisfacción de los usuarios.



El modelo de mejora continua debe contemplar todos los procesos en la dependencia con el propósito de realimentar y tomar las decisiones de manera acertada.

Definir: representa la documentación y el seguimiento que se le da a los procesos de la dependencia.

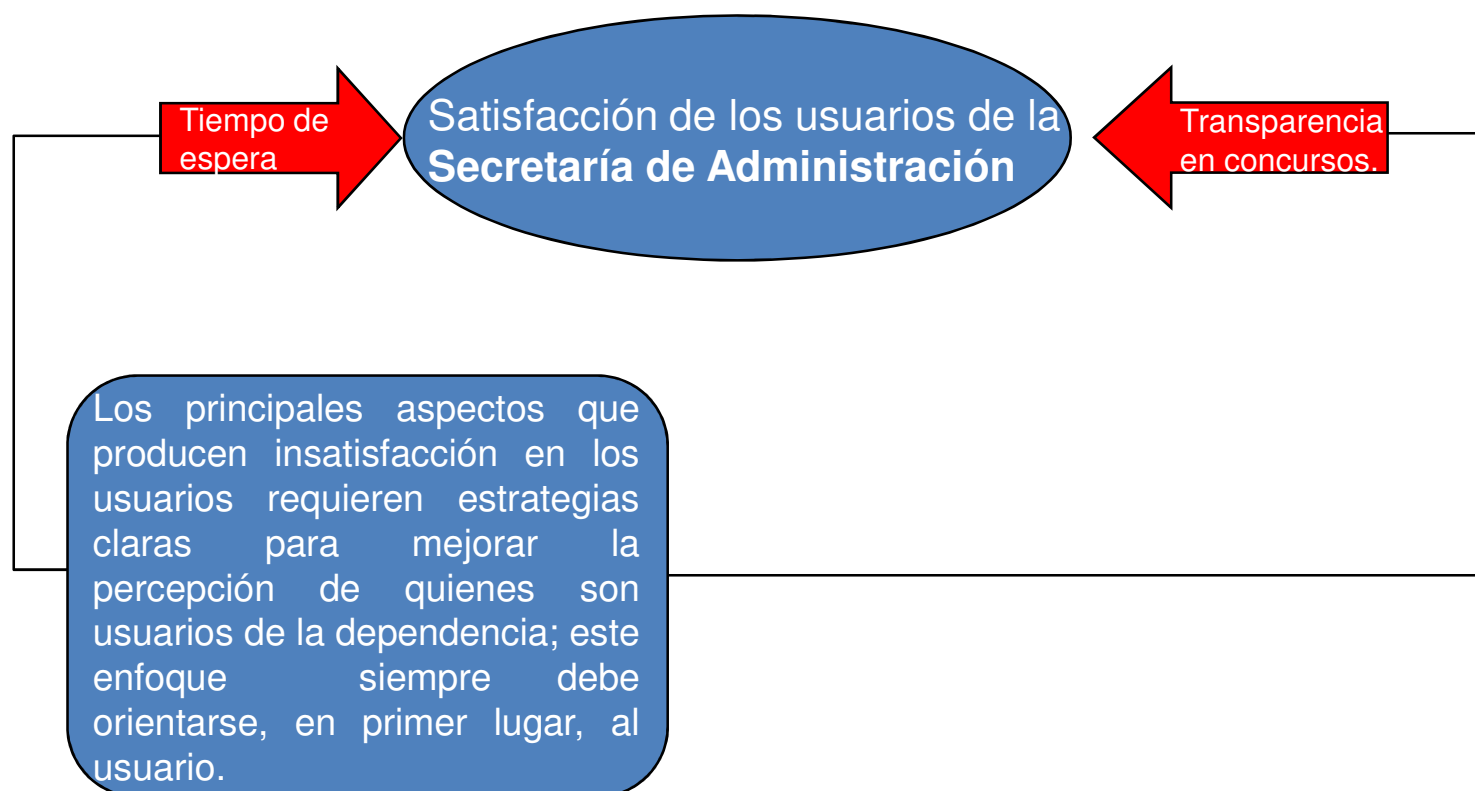
Evaluar: implica medir la eficiencia de los procesos y la proposición de las posibles mejoras.

Mejorar: es la documentación y las acciones correctivas necesarias para los procesos.

Comunicar: es imprescindible dar a conocer los cambios efectuados.

Recomendaciones, Secretaría de Administración

Aspectos que más inciden en la evaluación negativa



1.9 Anexos

