

Orden del día

1

- Bienvenida
 - Mtro. José Martínez Graciliano, Dirección General de Evaluación y Control (SEPLAN)

2

- Presentación de resultados
 - Allenare, S.C.

3

- Seguimiento al modelo de calidad gubernamental
 - Lic. Sergio Zavala Mercado., Dirección General de Innovación y Mejora Gubernamental





Satisfacción de usuarios de las Secretarías del Poder Ejecutivo

Resultados Generales

Junio 2011



Allenare Consultores S.C.

Índice

| | |
|----|-------------------------------------|
| 4 | INTRODUCCIÓN |
| 5 | OBJETIVOS |
| 10 | METODOLOGÍA |
| 17 | INFORME DE RESULTADOS |
| 33 | DATOS GENERALES Y SOCIODEMOGRÁFICOS |
| 39 | CONCLUSIONES |



Introducción



Introducción

El presente estudio requerido por el Gobierno del Estado de Jalisco a través de la Secretaría de Planeación, tiene como finalidad, Conocer el nivel de satisfacción que presentan los usuarios de los servicios seleccionados para las diferentes secretarías dentro del alcance del estudio .

Los resultados del ejercicio corresponden al comparativo de las variables de satisfacción sobre las secretarías incluidas en los levantamientos 2010 y 2011.

La recolección de datos se llevó a cabo mediante la aplicación de 8,000 encuestas cara a cara, a usuarios de las 18 dependencias incluidas en el muestreo.

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.

El estudio fue elaborado por Allenare Consultores S.C., empresa especializada en proyectos especiales que incluyen estudios de opinión y encuestas de satisfacción así como estrategias de negocios para la mejora de las variables que hayan presentado áreas de oportunidad.

Todo el método de trabajo se realizó utilizando como referencia un estándar internacional ISO/TS 10004:2010 Gestión de la calidad-satisfacción del cliente- Directrices para el seguimiento y la medición.



Objetivos



Este apartado corresponde al resultado de la encuesta de satisfacción de los usuarios de servicios que proporcionan las dependencias del Gobierno del Estado de Jalisco, en las cuales se evaluaron diversas variables bajo un contexto general.

La finalidad de los resultados obtenidos es informar a las dependencias sobre la percepción y evaluación que el usuario tiene acerca de estas mismas, y con esta información proponer estrategias y herramientas que faciliten la toma de acciones para mejorar los resultados.

Las variables comparativas permitirán conocer el comportamiento del contexto que los usuarios han otorgado en los periodos comprendidos de 2010 y 2011.

Objetivos

Conocer el nivel de satisfacción que presentan los usuarios de los servicios seleccionados para las diferentes secretarías dentro del alcance del estudio.

- 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
- 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.



Objetivo:

➤ Conocer el nivel de satisfacción que presentan los usuarios de los servicios seleccionados para las diferentes secretarías dentro del alcance del estudio.

Distribución de encuestas

| DEPENDENCIA | SERVICIO EVALUADO | TAMAÑO DE LA MUESTRA | PUNTOS DE AFLUENCIA |
|-------------------------|---|----------------------|---|
| Secretaría DE SALUD | Servicios generales | 400 | <p><u>Ciudad Guzmán</u>: AV. Constituyentes # 162 y Hospital Regional. <u>Guadalajara</u>: Churubusco #143. <u>Lagos de Moreno</u>: División del Norte #107. Puerto Vallarta: Abasolo #88 El Pitillal y Av. Luis Donald Colosio KM 1.5 Libramiento. <u>Zapopan</u>: Av. Zoquipan #1050. Zapotlanejo: Cantera Piñón #516- B</p> |
| Secretaría de EDUCACIÓN | Calidad de los servicios Nivel preescolar | 250 | Diversos preescolares de la ZMG |
| | Calidad de los servicios Nivel primaria | 300 | Diversas primarias de la ZMG |
| | Calidad de los servicios Nivel secundaria | 150 | Diversas secundarias de la ZMG |



| DEPENDENCIA | SERVICIO EVALUADO | TAMAÑO DE LA MUESTRA | PUNTOS DE AFLUENCIA |
|-------------------------------------|--|----------------------|---|
| Secretaría de VIALIDAD Y TRANSPORTE | Licencias de Conducir | 200 | Guadalajara: Av. Prolongación Alcalde # 1351 esq. Av. Circunvalación, Col. Jardines Alcalde, C.P. 44290. |
| | Conciliación de Accidentes | 100 | |
| | Ventanilla Única Multitrámite | 100 | |
| Secretaría de SEGURIDAD PÚBLICA | Servicio General | 400 | Calles y viviendas de Cd. Guzman, Puerto Vallarta, Guadalajara, Lagos de Moreno y Ocotlán. |
| | Servicio de Policía Estatal | | |
| Secretaría de CULTURA | Servicios generales Eventos culturales | 400 | Foro de Arte y Cultura, Museo Moderno de Arte, Teatro Degollado |
| Secretaría de PROMOCIÓN ECONÓMICA | Pabellón Hecho en Jalisco | 200 | Expo Guadalajara: Av. Mariano Otero. |
| | Ventanilla de gestión y asesoría de trámites | 200 | Oficina: Av. López Mateos Norte No. 1135 Col. Italia Providencia y Oficina: López Cotilla No. 1505, Col. Americana, C.P. 44140 |
| Secretaría de Finanzas | Atención personalizada pago de impuestos federales y estatales | 100 | <u>Guadalajara</u> : Edificio de la Secretaría de Finanzas piso. Mezanine Pedro moreno #281 |
| | Pago Impuestos 2% | 300 | <u>Guadalajara</u> : Pedro Moreno No. 281, Zona Centro, C.P. 44100. Recaudadoras: Lagos de Moreno/ Ciudad Guzmán/ Tepatitlán/ Puerto Vallarta |
| Secretaría de Turismo | Servicios turísticos | 400 | <u>Puerto Vallarta</u> : Calles, Malecón, Aeropuerto, Central Camionera. Tlajomulco de Zúñiga: Aeropuerto Miguel Hidalgo y Costilla. Tlaquepaque: Central Camionera |
| PROCURADURÍA SOCIAL | Servicio General asesoría, defensoría ,patrocinio | 200 | <u>Ciudad Guzmán</u> : Mtra. Refugio Barragán de Toscano 14 Int. 3 y 4 Col. Centro. <u>Guadalajara</u> : Prolongación Alcalde #1351 Edificio C y Av. Hidalgo entre Jugueteros y Calzada Independencia. <u>Lagos de Moreno</u> : San Modesto 50 Col. La Palma. <u>Ocotlán</u> : Av. Universidad 950 local 67 Plaza San Felipe Col. San Felipe. Puerto Vallarta: Av. De los Grandes lagos 236 Col. Fluvial Vallarta . <u>Tepatitlán</u> : Pedro Medina 91-11 Col. Centro. |
| | Abogado a tu Alcance | 200 | |
| Secretaría GENERAL DE GOBIERNO | Registro Civil | 120 | Avenida Prolongación Alcalde Número 1855 Planta Baja, Colonia Miraflores C.P. 44270, Guadalajara, Jal. |
| | Registro Público de la Propiedad y Comercio | 280 | <u>Guadalajara</u> : Prolongación Alcalde Número 1855 Primer Piso, Colonia Miraflores C.P. 44270. <u>Ciudad Guzmán</u> : Calle Efraín Buen Rostro No. 33, Colonia San Pedro. <u>Lagos de Moreno</u> : Edificio UNIRSE, Calle San Modesto Esq. San Cirilo, Colonia la Palma. <u>Puerto Vallarta</u> : Calle Grandes Lagos No. 236 FCTO. Fluvial Vallarta |
| Secretaría de ADMINISTRACIÓN | Servicios generales Atención a Proveedores | 400 | Oficinas SECADMON Prolongación Av. Alcalde No. 1221, Col. Miraflores, C.P. 44270 |



| DEPENDENCIA | SERVICIO EVALUADO | TAMAÑO DE LA MUESTRA | PUNTOS DE AFLUENCIA |
|---|---|----------------------|--|
| Secretaría de TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL | Asesoría PDT | 100 | Calzada las Palmas no. 30, col Rincón del Agua Azul, Guadalajara, Jal./ Calle Independencia no. 100, esq. Humboldt, Zona centro. CP 44100 |
| | Junta local de Conciliación y Arbitraje | 150 | Oficinas de la Junta de Conciliación y Arbitraje. Calle Independencia no. 100, esq. Humboldt, Zona centro. CP 44100 Guadalajara, Jal. |
| | Servicio Nacional de Empleo | 150 | Oficinas del Servicio Nacional del Empleo. Paseo Degollado no. 54, Plaza Tapatía, Guadalajara, Jal. |
| PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA | Denuncia por comparecencia | 240 | Calzada Independencia Nte. 778 /Calle 14 No. 2550 (Planta baja)/ Calle 14 No. 2567 (Edificio Sub B y Primer Piso), Guadalajara, Jal. |
| | Devolución de fianzas | 80 | |
| | Devolución de vehículos nacionales | 80 | |
| Secretaría de MEDIO AMBIENTE PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE | Control de emisiones vehiculares | 140 | Av. Circunvalación Jorge Álvarez del Castillo, No. 1078 Col. Mezquitán Country, C.P. 44620, Guadalajara, Jal. |
| | Evaluación del impacto ambiental | 130 | |
| | Licencia ambiental única Lau-JAL | 130 | |
| Secretaría de Desarrollo Humano | Llega apoyo para el transporte | 200 | Centros Universitarios y Centros de Salud de: Ciudad Guzmán, Lagos de Moreno, Tepatitlán y Ocotlán. |
| | Programa vive grande | 400 | Guadalajara: Instalaciones de la SDH (Av. La Paz 875 esquina 16 de Septiembre) |
| Secretaría de DESARROLLO RURAL | servicios generales Calidad de servicios y programas | 400 | <u>Ciudad Guzmán</u> : Ventanilla Regional de Zapotlán el Grande, Calle Mariano Torres Aranda # 629 Col Constituyentes. <u>Tepatitlán</u> : Ventanilla Regional en Tepatitlán de Morelos, Boulevard Anacleto González Flores 261 Int B Colonia Centro. <u>Guadalajara</u> : oficinas SEDER, Av. Hidalgo No. 1435, Col. Americana, C.P. 44100 |
| Secretaría de DESARROLLO URBANO | Padrón de contratistas | 200 | Oficinas SEDEUR Prolongación Av. Alcalde No. 1351, Edificio "B", Col. Miraflores, C.P. 44270 |
| | Servicios de Obra Pública | 200 | |
| Sistema para el DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA | Programa de atención a los adultos mayores | 160 | Guadalajara: Pablo Gutiérrez No. 378 (40 encuestas)/ Av. Alcalde No. 1220 Col. Miraflores (40 encuestas). Zapopan: Av. Bugambilias 2500 Fracc. Bugambilias (40 encuestas). Centro de desarrollo de habilidades para la vida (40 encuestas) |
| | Atención e inclusión a personas con discapacidad | 120 | Guadalajara: Av. Alcalde No. 1881 Col. Miraflores (60 encuestas). Av. Alcalde No. 1300 Col. Miraflores (60 encuestas) |
| | Centros infantiles | 220 | Guadalajara: Quintana Roo No. 1675 (50 encuestas)/ Vasco de Gama No. 2610, Fracc. Colón Industrial (40 encuestas)/ Isla Ponomo No. 3395, Jardines de la Cruz (40 encuestas). Tlaquepaque: Batalla de la Trinidad No. 3090, Fracc. Revolución (50 encuestas). Zapopan: Colina del Congreso No. 2427, Colinas de Atemajac (40 encuestas) |
| | Cursos prematrimoniales | 200 | Guadalajara: Calle Eulogio Parra No. 2539 Col. Ladrón de Guevara (60 encuestas)/ Av. Alcalde No. 1220 Col. Miraflores (60 encuestas). Tonalá: Paseo Cihualpilli No. 75 Col. Centro (40 encuestas). Tlaquepaque: Av. Santa Rosalía No. 1040 Col. Lindavista (40 encuestas). |



Metodología



| Población | Mujeres y hombres |
|---|---|
| Requisitos | <p>Tener un año (por lo menos) viviendo en su localidad o ciudad.</p> <p>Ser mayor de edad.</p> <p>Ser usuario de algún servicio o trámite de las Secretarías del Estado de Jalisco .</p> |
| Lugar de aplicación | Oficinas de las dependencias, y/o lugares designados según cada dependencia. |
| Alcance del estudio | Usuarios de las dependencias. |
| Fecha del levantamiento | 04 de mayo – 31 de mayo del 2011 |
| Esquema de selección de la muestra | Muestreo aleatorio – sistemático y estratificado |
| Tamaño de la muestra | 8000 entrevistas |
| Método de estimación de resultados | Porcentajes y promedios (en algunas variables se aplicó corrección de no respuesta). |
| Intervalo de confianza y error muestral | Intervalo de confianza de 95 % y Error muestral de $\pm 5 \%$ |



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 Microsoft Office Excel.
- Se realizaron cruces de información en algunas variables para la mejor explicación del comportamiento de la muestra.



Obtención de promedio y posiciones

- Cálculo del promedio:

La suma de los siguientes conceptos:

- Porcentaje (%) de personas que contestaron “pésimo” X 1/100
- Porcentaje (%) de personas que contestaron “malo” X 2/100
- Porcentaje (%) de personas que contestaron “regular” X 3/100
- Porcentaje (%) de personas que contestaron “bueno” X 4/100
- Porcentaje (%) de personas que contestaron “excelente” X 5/100

Ejemplo:

| Concepto | % personas | Valor concepto | Calificación |
|-------------|------------|----------------|--------------|
| Pésimo | 3.0 | 1 | 0.03 |
| Malo | 7.4 | 2 | 0.148 |
| Regular | 37.2 | 3 | 1.116 |
| Bueno | 49.9 | 4 | 1.996 |
| Excelente | 2.5 | 5 | 0.125 |
| SUMA | 100 | - | 3.415 |



Obtención de promedio y posiciones

- Posiciones:

De la calificación obtenida por secretaría se ordena de mayor calificación a menor calificación en el concepto evaluado del año 2011.

Ejemplo:

| Secretaría | Calificación | Lugar |
|--------------------------------|--------------|-------|
| Secretaría de Administración | 3.74 | 1 |
| Secretaría General de Gobierno | 3.71 | 2 |
| DIF | 3.68 | 3 |
| Procuraduría Social | 3.59 | 4 |



Estructura de Equipo



Procedimientos de obtención de la información

Validación de cuestionarios

Capacitación de nuestro equipo de trabajo

Carga en internet de los cuestionarios

Realización de pruebas piloto y configuración



Establecimiento de la logística de captación

Captación y supervisión

Descarga y análisis de resultados

Generación de reportes

Presentación de resultados

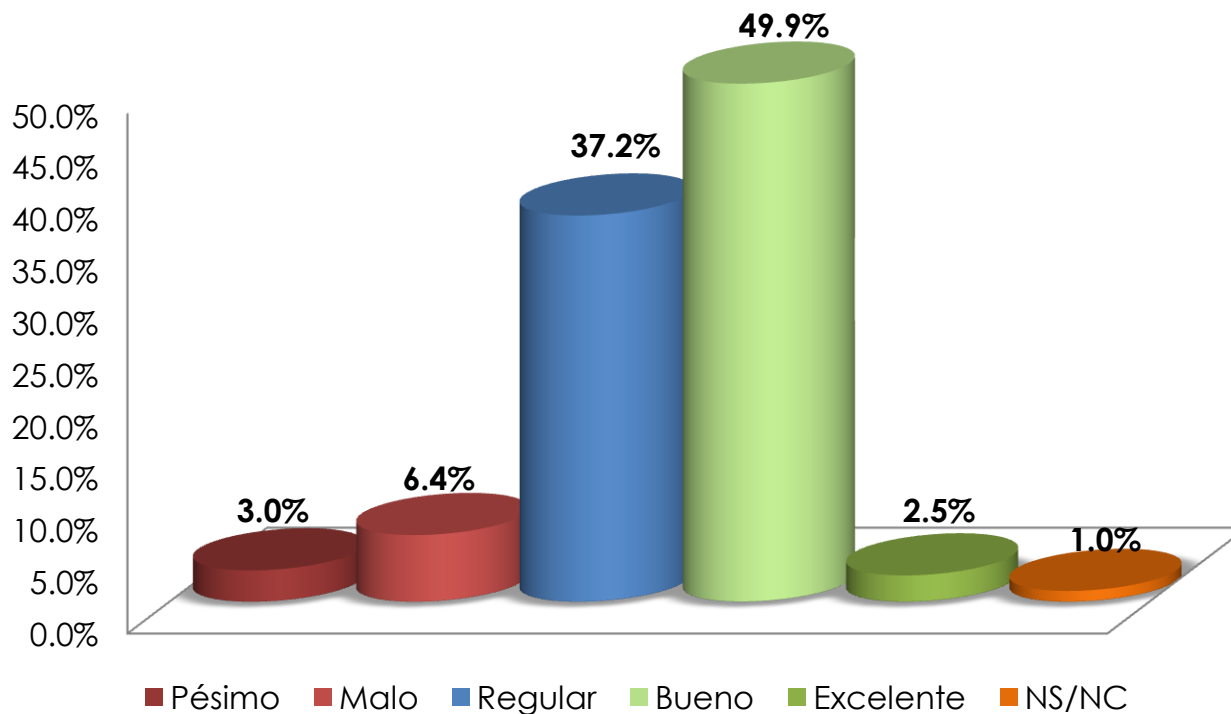


Informe de Resultados

Contexto General: Trabajo del Gobierno



A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco a través de sus dependencias y secretarías?



Calificación
2011

3.35

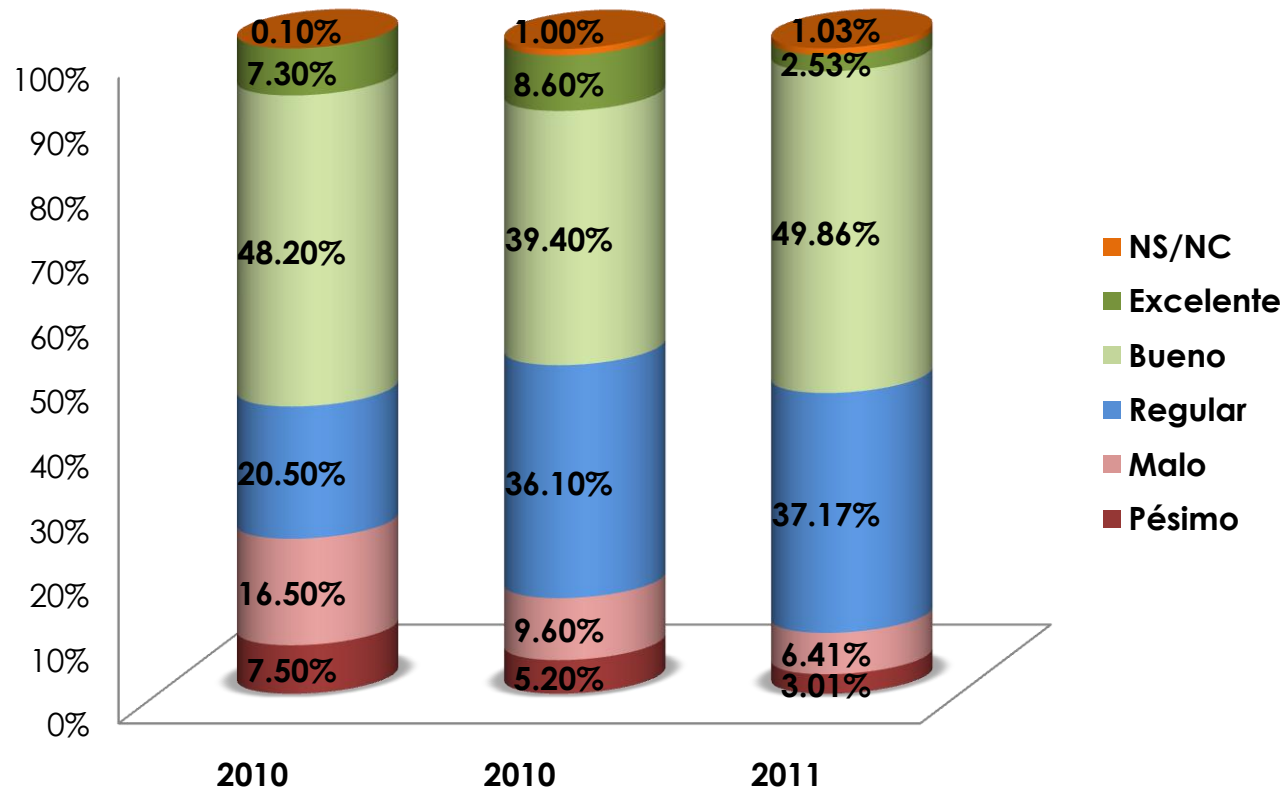
Base: 100% de los entrevistados.

A nivel general se observa una evaluación positiva con 52.4% respecto al trabajo del Gobierno del Estado en sus distintas dependencias. Las calificaciones pésimo y malo reportaron 9.4%, mientras que la evaluación regular obtuvo un 37.2%.



Contexto General: Trabajo del Gobierno

A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco a través de sus diversas dependencias y secretarías?



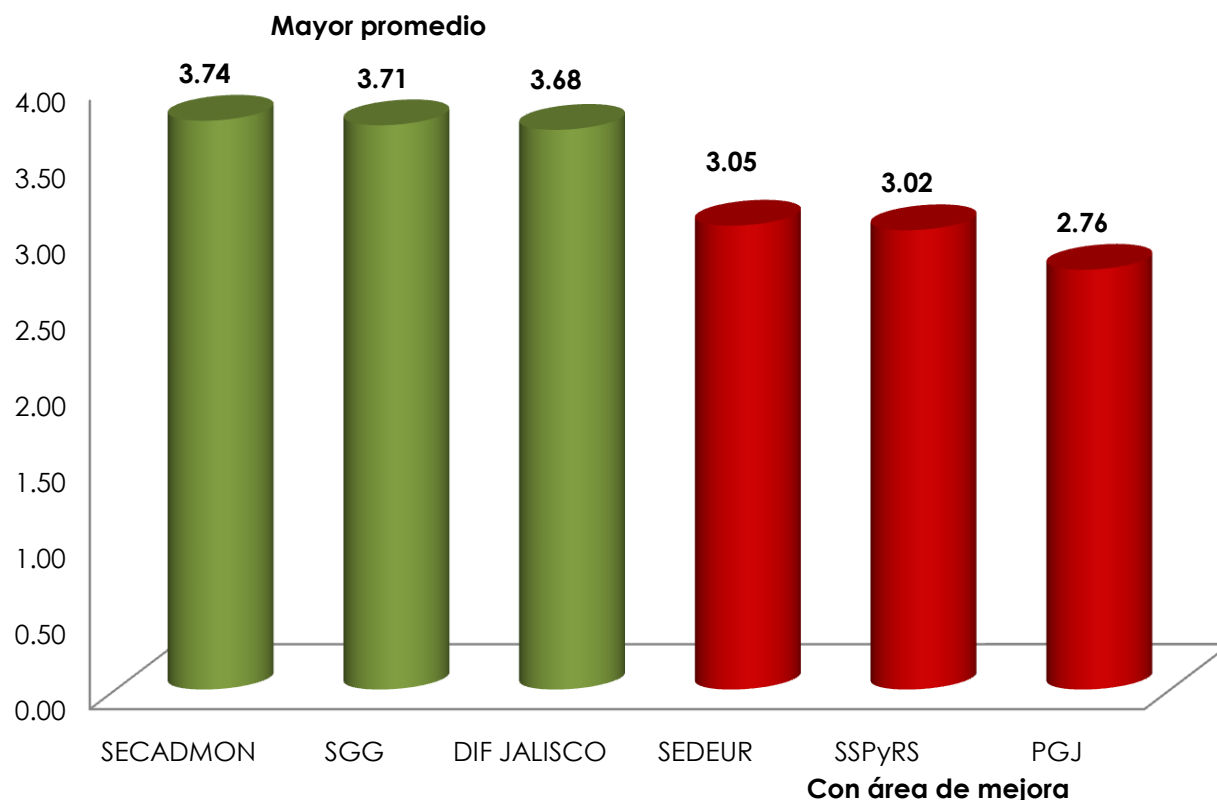
Histórico de calificaciones

| | 2009 | 2010 | 2011 |
|--------------|------|------|------|
| Calificación | 3.31 | 3.40 | 3.35 |

Comparando las evaluaciones históricas con el ejercicio 2011, se aprecia un incremento favorable en las calificaciones bueno (4) y regular(3) en relación al 2010. Asimismo se observa menor número de calificaciones de pésimo (1), malo (2) y excelente (5) con respecto al ejercicio realizado en 2010.



A nivel general, ¿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)*



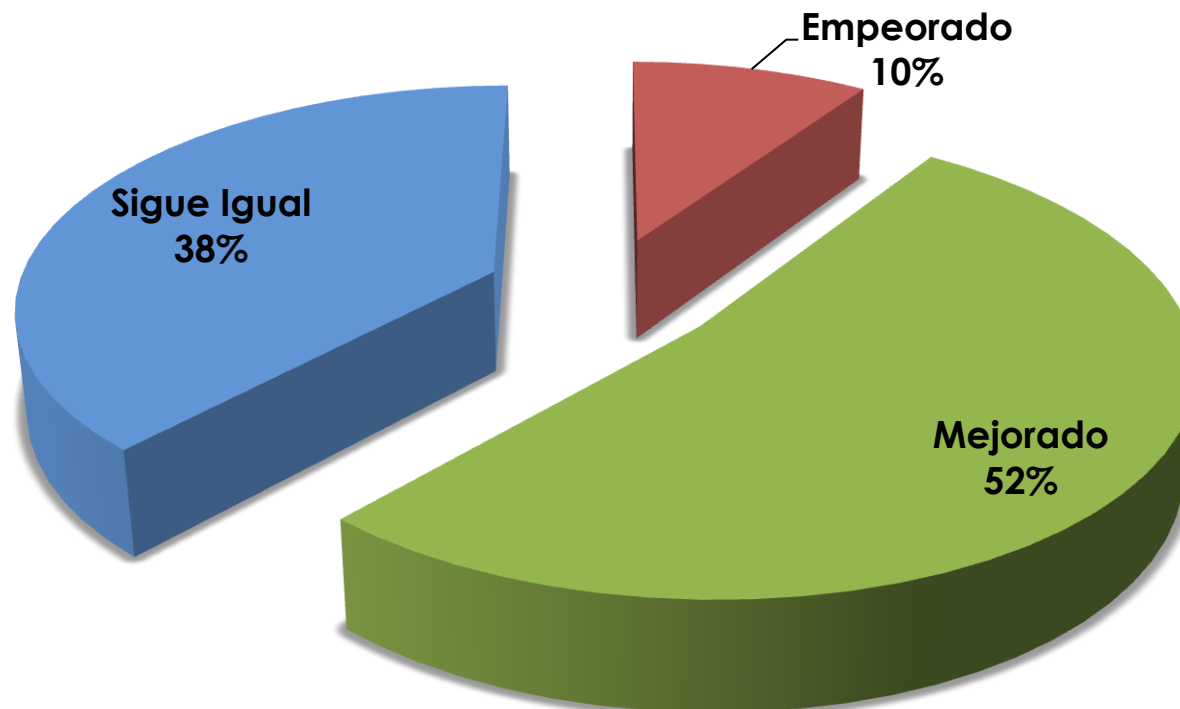
| Dependencia | Calificación |
|-------------|--------------|
| SECADMON | 3.74 |
| SGG | 3.71 |
| DIF JALISCO | 3.68 |
| PS | 3.59 |
| SEPROE | 3.56 |
| SDH | 3.54 |
| SEDER | 3.48 |
| SSJ | 3.45 |
| SEJ | 3.40 |
| SEMADES | 3.38 |
| SEFIN | 3.22 |
| CULTURA | 3.21 |
| STyPS | 3.21 |
| SVyT | 3.16 |
| SECTUR | 3.15 |
| SEDEUR | 3.05 |
| SSPyRS | 3.02 |
| PGJ | 2.76 |

Se observa que las dependencias mejor evaluadas son: SECADMÓN, SGG, DIF. y las dependencias con áreas de mejora: SEDEUR, SSPyRS y PGJ.



Contexto General: Trabajo del Gobierno

Considera que el trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco a través de sus diversas dependencias y secretarías ha...



Se observa una percepción positiva por parte de los usuarios respecto al trabajo del Gobierno del Estado a través de sus dependencias, el 52% de los usuarios considera que ha mejorado y tan solo el 10% advierte que ha empeorado.



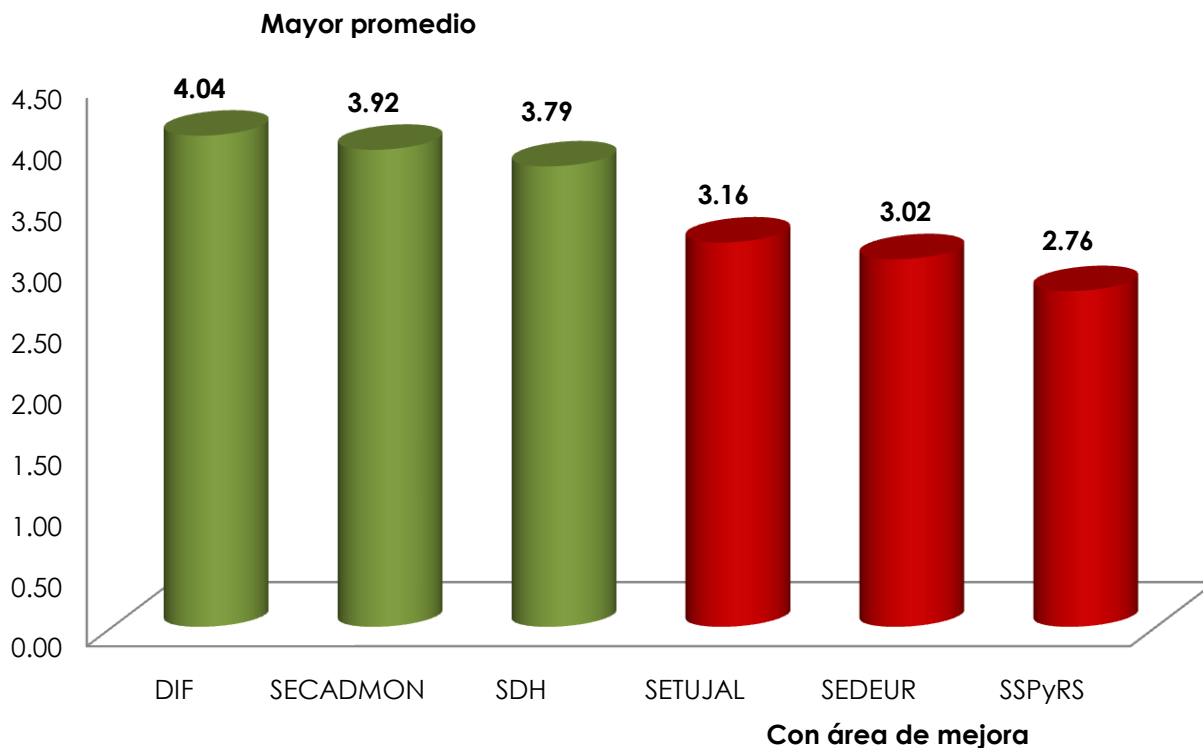
TRABAJO DE LA DEPENDENCIA: Satisfacción y servicio a usuarios



Trabajo de la Dependencia: Satisfacción y servicio a usuarios

A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Secretaría...

(en escala del 1 al 5 siendo 1 pésimo al 5 excelente)



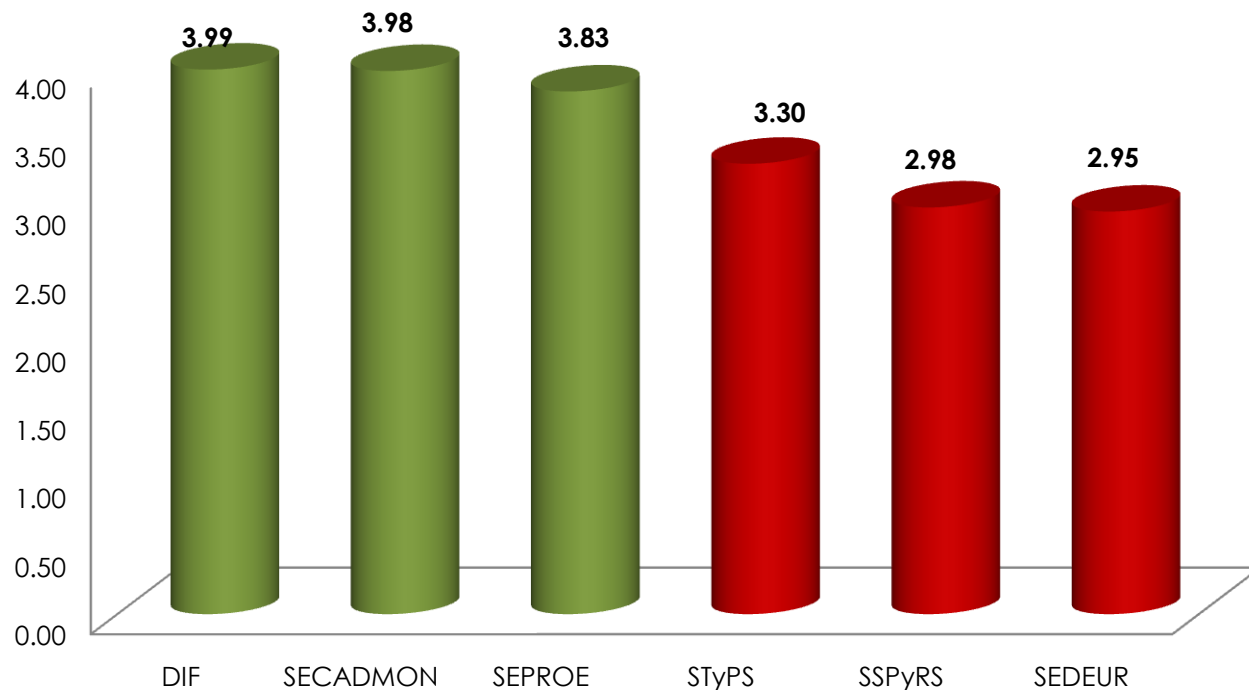
| Dependencia | Calificación |
|-------------|--------------|
| DIF | 4.04 |
| SECADMON | 3.92 |
| SDH | 3.79 |
| PS | 3.75 |
| SEMADES | 3.72 |
| SEPROE | 3.66 |
| SGG | 3.64 |
| SSJ | 3.63 |
| SEJ | 3.58 |
| CULTURA | 3.57 |
| SEFIN | 3.56 |
| SDR | 3.55 |
| PGJ | 3.37 |
| STyPS | 3.29 |
| SVyT | 3.19 |
| SECTUR | 3.16 |
| SEDEUR | 3.02 |
| SSPyRS | 2.76 |

Las instituciones mejor calificadas fueron: DIF , SECADMÓN , SDH con promedios de 4.04, 3.92 y 3.79 respectivamente. En sentido opuesto se observó que las dependencias con áreas de mejora fueron: SECTUR (3.16), SEDEUR (3.02) y SSPyRS (2.76).



Trabajo de la Dependencia: Satisfacción y servicio a usuarios

**¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la secretaría?
(en escala del 1 al 5 siendo 1 pésimo al 5 excelente)**



| Dependencia | Calificación |
|-------------|--------------|
| DIF | 3.99 |
| SECADMON | 3.98 |
| SEPROE | 3.83 |
| SGG | 3.78 |
| SEMADES | 3.76 |
| PS | 3.74 |
| PGJ | 3.68 |
| SDH | 3.67 |
| SSJ | 3.64 |
| SEJ | 3.60 |
| SEFIN | 3.56 |
| SECTUR | 3.50 |
| CULTURA | 3.47 |
| SEDER | 3.40 |
| SVyT | 3.30 |
| STyPS | 3.30 |
| SSPyRS | 2.98 |
| SEDEUR | 2.95 |

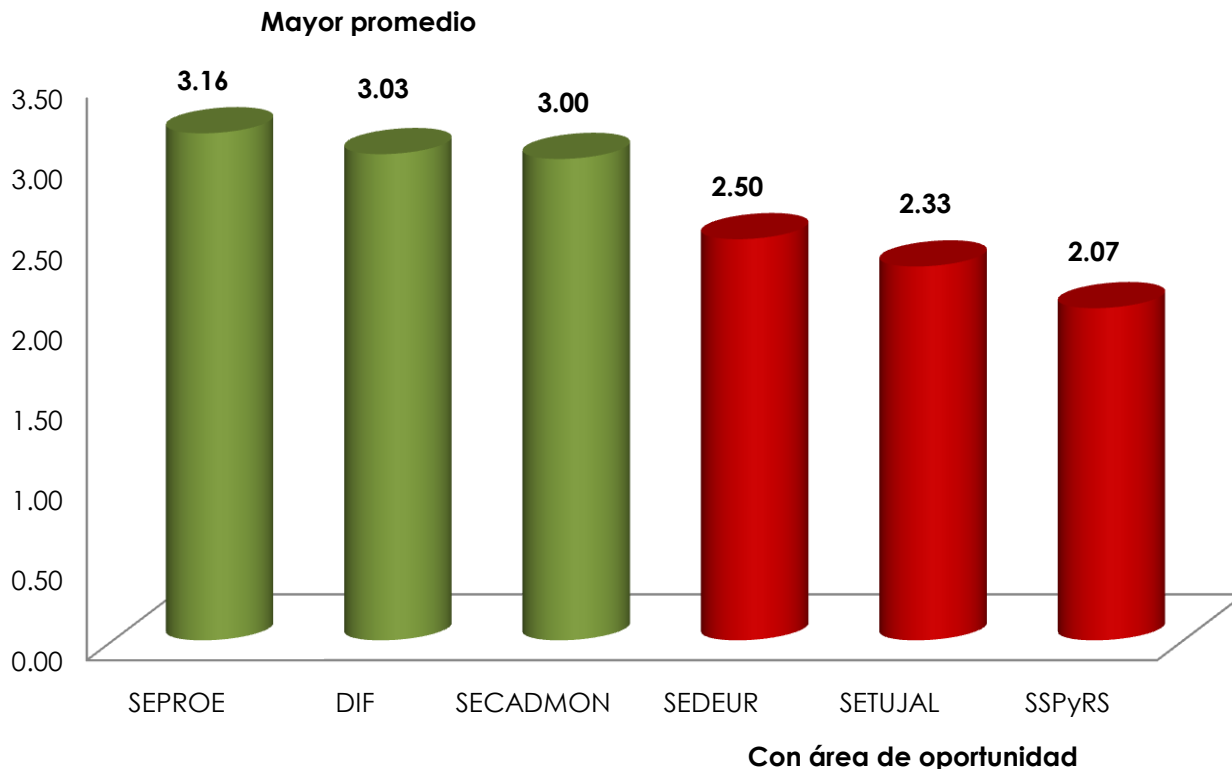
Se aprecia que las dependencias mejor evaluadas son: DIF, SECADMÓN , SEPROE con 3.99, 3.98 y 3.83 respectivamente. Por otra parte las dependencias con oportunidad de mejorar sus áreas de servicio son: STPS, SSPyRS y SEDEUR.



Trabajo de la Dependencia: Satisfacción y servicio a usuarios

Según su opinión, ¿qué calificación le da a la secretaría en los siguientes aspectos?

a) Calidad de los servicios/programas



| Dependencia | Calificación |
|-------------|--------------|
| SEPROE | 3.16 |
| DIF | 3.03 |
| SECADMON | 3.00 |
| SEMADES | 2.96 |
| SDH | 2.90 |
| PS | 2.88 |
| SEFIN | 2.87 |
| SSJ | 2.84 |
| SGG | 2.81 |
| SEJ | 2.80 |
| SECUL | 2.79 |
| SEDER | 2.78 |
| SVyT | 2.69 |
| STyPS | 2.68 |
| SEDEUR | 2.50 |
| SECTUR | 2.33 |
| SSPyRS | 2.07 |

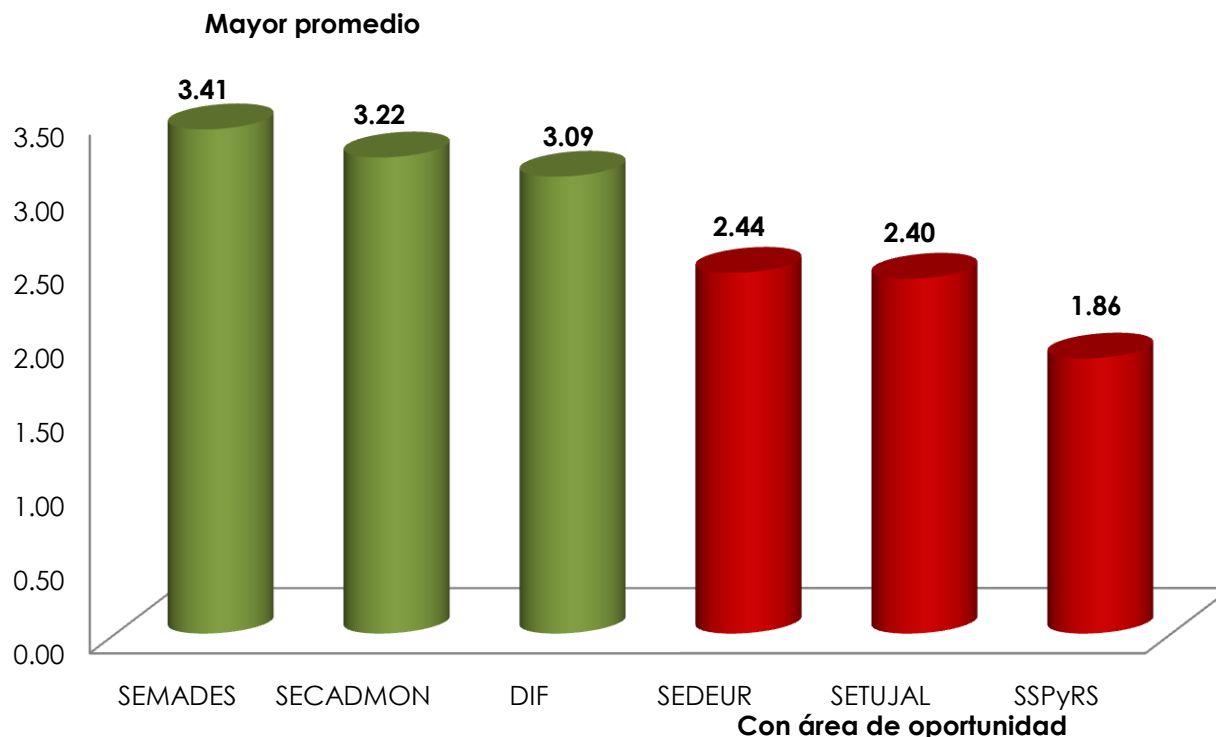
Las dependencias mejor calificadas en este aspecto son: SEPROE , DIF, SECADMÓN con 3.16, 3.03 y 3.0 respectivamente y las dependencias con áreas de mejora: SEDEUR, SECTUR Y SSPyRS.



Trabajo de la Dependencia: Satisfacción y servicio a usuarios

Según su opinión, ¿qué calificación le da a la secretaría en los siguientes aspectos?

b) Amabilidad y trato del personal



| Dependencia | Calificación |
|-------------|--------------|
| SEMADES | 3.41 |
| SECADMON | 3.22 |
| DIF | 3.09 |
| PGJ | 3.06 |
| SEPROE | 3.03 |
| SEFIN | 2.99 |
| SDH | 2.99 |
| SEDER | 2.98 |
| PS | 2.95 |
| STyPS | 2.91 |
| SGG | 2.90 |
| SSJ | 2.87 |
| SEJ | 2.83 |
| SVyT | 2.83 |
| CULTURA | 2.71 |
| SEDEUR | 2.44 |
| SECTUR | 2.40 |
| SSPyRS | 1.86 |

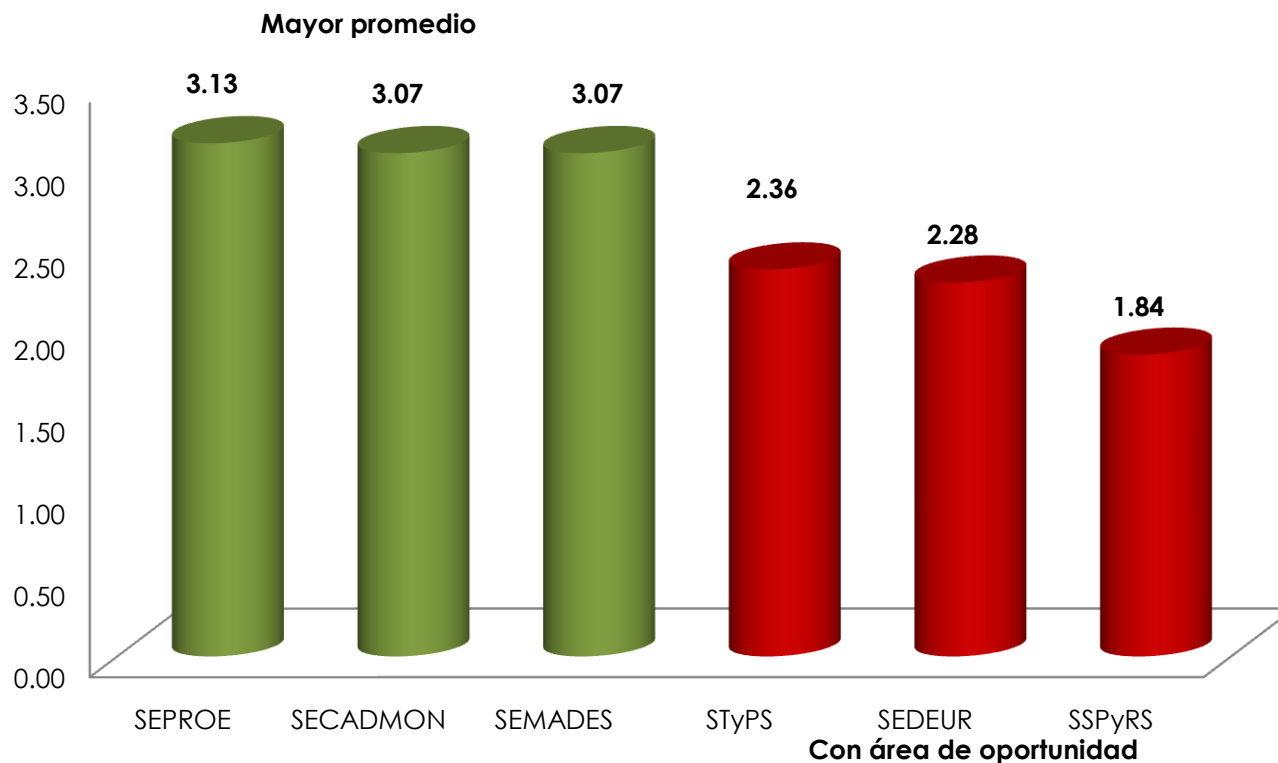
Se observa que las dependencias mejor calificadas en este aspecto son: SEMADES, SECADMÓN, DIF y las dependencias con áreas de oportunidad de mejora: SEDEUR, SECTUR y SSPyRS.



Trabajo de la Dependencia: Satisfacción y servicio a usuarios

Según su opinión, ¿qué calificación le da a la secretaría en los siguientes aspectos?

c) Rapidez en atención a usuarios



| Dependencia | Calificación |
|-------------|--------------|
| SEPROE | 3.13 |
| SECADMON | 3.07 |
| SEMADES | 3.07 |
| DIF | 3.00 |
| SEDER | 2.85 |
| SGG | 2.82 |
| SDH | 2.80 |
| SEJ | 2.78 |
| SSJ | 2.68 |
| PS | 2.65 |
| CULTURA | 2.62 |
| SVyT | 2.61 |
| SEFIN | 2.57 |
| STyPS | 2.36 |
| SEDEUR | 2.28 |
| SSPyRS | 1.84 |

Las dependencias mejor calificadas en este aspecto son: SEPROE, SECADMÓN y SEMADES con 3.13, 3.07 y 3.07 respectivamente. Las dependencias con áreas de mejora son: STPS (2.36), SEDEUR (2.28) y SSPyRS (1.84).



Evaluación de servicios



Evaluación del desempeño



| Servicio | Dependencia | Calificación |
|---------------------------------------|-------------|--------------|
| Atención personalizada pago impuestos | (SEFIN) | 3.18 |
| Servicio de atención a proveedores | (SECADMON) | 3.15 |
| Emisión Vehicular | (SEMADES) | 3.14 |

Calificaciones obtenidas con una escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente.



Evaluación del desempeño

 CON ÁREA DE MEJORA

| Servicio | Dependencia | Calificación |
|---|-------------|--------------|
| Conciliación de accidentes | (SVyT) | 2.56 |
| Junta Local de conciliación y arbitraje | (STyPS) | 2.44 |
| Pago Impuestos | (SEFIN) | 2.15 |

Calificaciones obtenidas con una escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente.



Aspectos evaluados por servicio

 MEJOR CALIFICADO

| Dependencia | Servicio | Aspecto | Calificación |
|-------------|--|---|--------------|
| DIF JALISCO | (Atención e inclusión a personas con discapacidad) | ✓ Señalamientos para acceder al servicio/Interés por proporcionarles un buen servicio | 3.01 |
| SECADMON | (Padrón de proveedores) | ✓ Amabilidad de funcionarios | 3.15 |
| SDH | (Programa Vive Grande) | ✓ Facilidad para hacer los trámites | 2.87 |

Calificaciones obtenidas con una escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente.



Aspectos evaluados por servicio

 CON ÁREA DE MEJORA

| Dependencia | Servicio | Aspecto | Calificación |
|-------------|--|--|--------------|
| PGJ | (Devolución de vehículos nacionales) | ➤ Tiempo de espera para ser atendidos en los trámites realizados | 2.65 |
| SVyT) | (Servicios generales) | ➤ Señalización vertical | 2.45 |
| STyPS | Junta Local de Conciliación y arbitraje) | ➤ Agilidad y rapidez para la realización de trámites | 2.30 |

Calificaciones obtenidas con una escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente.



Calificación de servicios por dependencia: Mejor evaluados

| Servicio | Prom. |
|--|-------|
| Atención pago de impuestos (SEFIN) | 3.18 |
| Atención a proveedores (SECADMON) | 3.15 |
| Control de Emisiones Vehiculares (SEMADES) | 3.14 |
| Devolución de fianzas (PGJ) | 3.13 |
| Atención adultos mayores (DIF) | 3.12 |
| Asesoría PDT (STyPS) | 3.12 |
| RPPC (SGG) | 3.10 |
| Llega Becas de transporte (SDH) | 3.09 |
| Centros infantiles (DIF) | 3.05 |
| Vive grande (SDH) | 3.04 |
| Atención e inclusión a personas con discapacidad (DIF) | 3.02 |

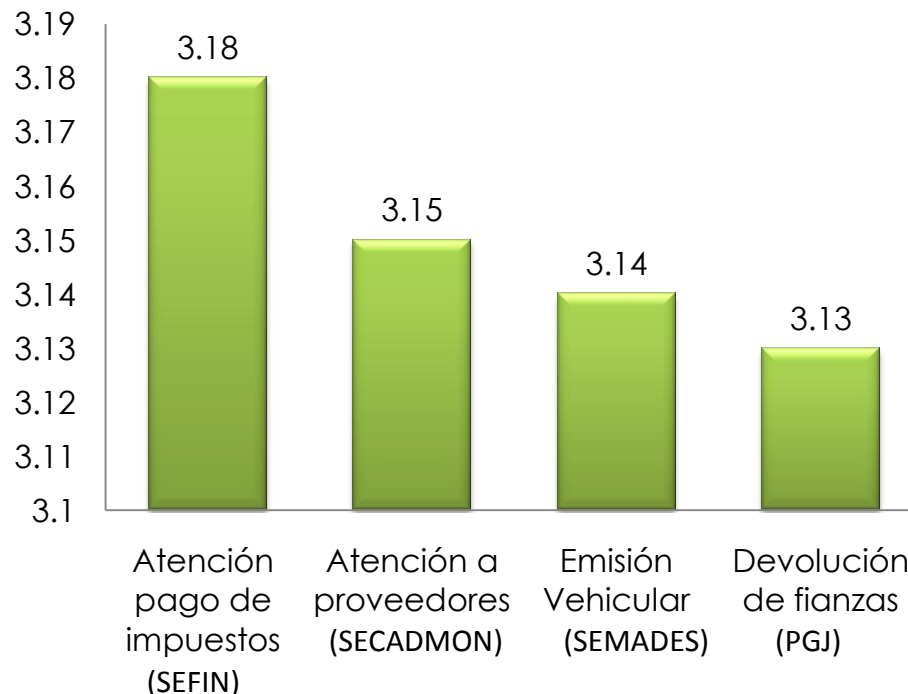


Tabla con los 11 servicios mejor evaluados.

Escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente.



Calificación de servicios por dependencia: dentro de la media

| Servicio | Calificación |
|---|--------------|
| Ventanilla única multitrámite (SVyT) | 2.98 |
| Registro Civil (SGG) | 2.96 |
| Licencia ambiental LAUJAL(SEMADES) | 2.96 |
| Denuncia por comparecencia (PGJ) | 2.96 |
| Impacto ambiental (SEMADES) | 2.92 |
| Cursos prematrimoniales (DIF) | 2.91 |
| Servicio Nacional de Empleo (STyPS) | 2.91 |
| Abogado a tu alcance (PS) | 2.9 |
| Servicios generales, Asesoría, defensoría, patrocinio, (PS) | 2.86 |
| Calidad de las instalaciones en secundaria (SEJ) | 2.86 |
| Pabellón Hecho en Jalisco (SEPROE) | 2.84 |

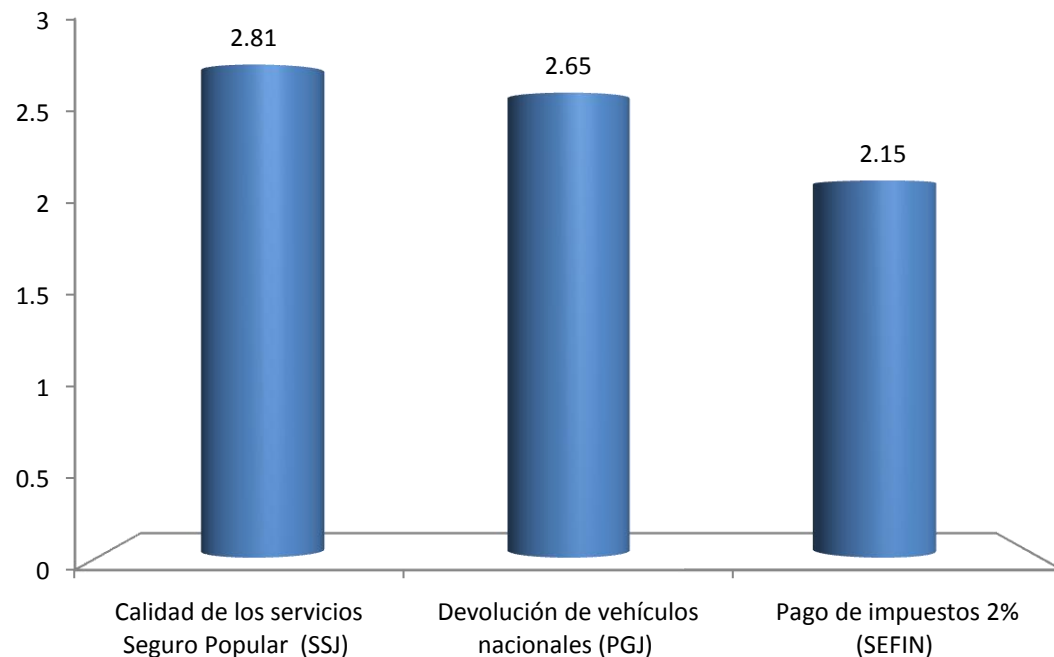


Tabla con los 11 servicios dentro de la media.

Escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente.



Calificación de servicios por dependencia: con oportunidad de mejora

| Servicio | Calificación |
|---|--------------|
| Calidad de los servicios Seguro Popular (SSJ) | 2.81 |
| Licencias de conducir (SVyT) | 2.78 |
| Ventanilla de gestión y asesoría de trámites FOJAL (SEPROE) | 2.78 |
| Calidad de las instalaciones en Preescolar (SEJ) | 2.74 |
| Calidad de las instalaciones en Primaria (SEJ) | 2.73 |
| Devolución de vehículos nacionales (PGJ) | 2.65 |
| Padrón de contratistas (SEDEUR) | 2.61 |
| Conciliación de accidentes (SVyT) | 2.56 |
| Obra pública (SEDEUR) | 2.46 |
| Junta Local de Conciliación y Arbitraje (STyPS) | 2.44 |
| Pago de impuestos 2% Repecos (SEFIN) | 2.15 |

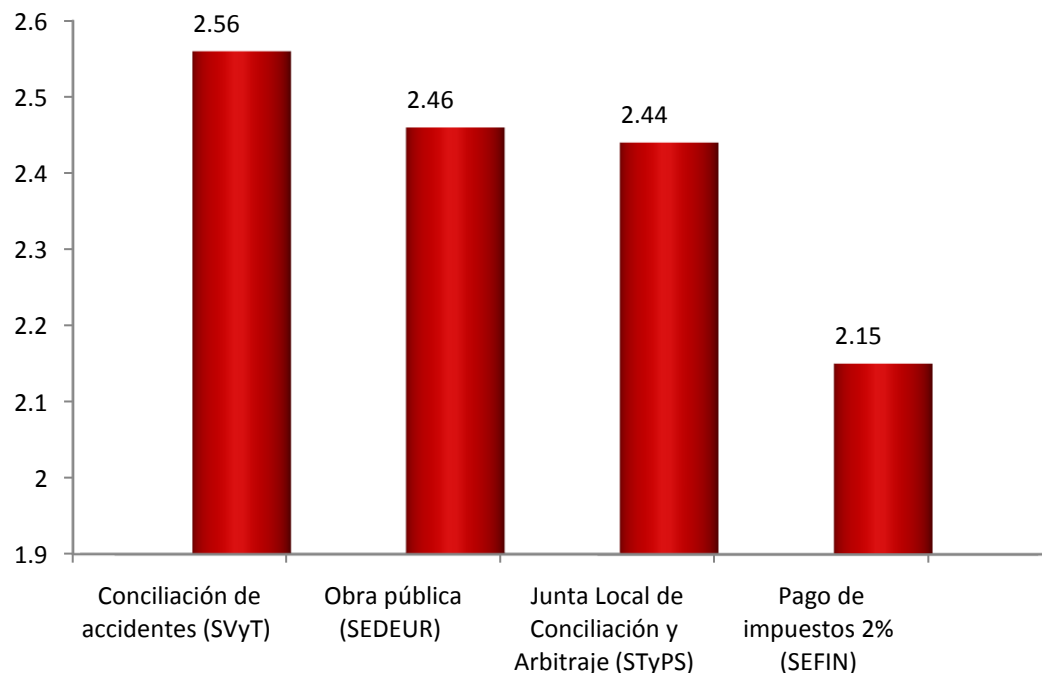
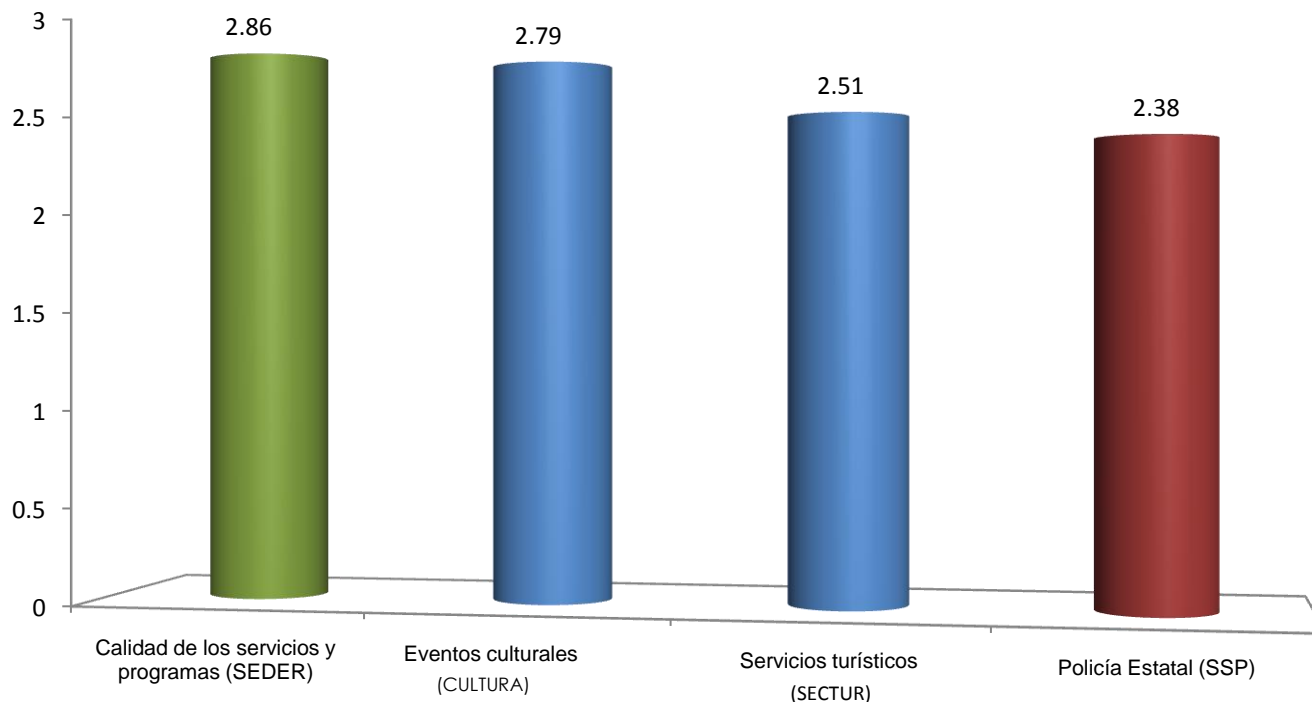


Tabla con los 11 servicios Con oportunidad de mejora.
Escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente.



Servicios generales, evaluados por la ciudadanía



Escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo, 2 es malo, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es excelente.

Estas dependencias fueron evaluadas de manera general en el servicio que brindan por los ciudadanos, por lo cual, se evaluaron distintos aspectos hablando del servicio. Como se observa la SEDER es la mejor evaluada con 2.86 y la dependencia con área de oportunidad es la SSP 2.38.



Datos generales y sociodemográficos



