

ANEXO I. Ficha técnica para la difusión de los resultados

Datos generales	
Información de la evaluación	
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:	2020-2021
Programa anual de evaluación	2021
Fecha de inicio	11 de mayo de 2022
Fecha de publicación	2 de septiembre de 2022
Información de la entidad evaluadora	
Entidad evaluadora:	Numera, S.C.
Investigador principal:	Mtro. Fernando Mellado Meza
Equipo de investigación:	Mtro. Luis Gómez Castro Lic. Juan Mario Fenech Reynoso Director general y Representante Legal de Numera, S.C.
Correo electrónico:	numerasc@hotmail.com ; mellado1@me.com
Número de teléfono:	(612) 165-6276
Datos de la contratación	
Tipo de contratación:	Licitación Pública Nacional (LPN0021/2022)
Número de contrato:	94/22
Número de rondas del concurso:	1
Costo de la evaluación:	\$645,000.00 (Seiscientos cuarenta y cinco mil pesos, 00/100 M.N.)
Fuente de financiamiento:	Fideicomiso 10824 Fondo Evalúa Jalisco
Unidad administrativa responsable:	Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa
Información de la Unidad de Evaluación del gobierno	

Unidad administrativa coordinadora:	Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa
Titular de la unidad administrativa coordinadora:	Mónica T. Ballezá Ramírez
Unidad administrativa técnica:	Dirección de Evaluación para la Mejora Pública
Titular de la unidad administrativa técnica:	Selene Liliana Michi Toscano
Enlace técnico de la evaluación:	Grettel Jaxiel Villaseñor Ramírez
Información del programa evaluado:	
Nombre y siglas del trámite / servicio evaluado:	<ul style="list-style-type: none"> • Pago de refrendo vehicular • Servicio de llamadas de emergencia – 911 • Trámite de cambio y/o actualización del propietario siapa • Atención Integral de niños y niñas 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
Dependencias o entidad responsables:	<p>Secretaría de la Hacienda Pública</p> <p>Secretaría de Seguridad del Estado</p> <p>Secretaría de Gestión Integral del Agua</p> <p>OPD Hospital Civil de Guadalajara</p> <p>Secretaría del Trabajo y Previsión Social</p>
Poder público al que pertenece:	Poder Ejecutivo
Ámbito gubernamental al que pertenece:	Estatal
Unidad administrativa responsable:	No aplica
Titular de la unidad administrativa responsable:	No aplica
Contacto de la unidad administrativa responsable:	No aplica
Mecanismos de seguimiento y difusión de la evaluación	
Sistema de agendas de mejora:	Sí

Portal de internet:	https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/	
Descripción de la 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		
<ul style="list-style-type: none"> i. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el servicio/trámite recibido. ii. Verificar la utilidad de los servicios/trámites para los usuarios. iii. Determinar el nivel de demanda sobre el servicio/trámite recibido. iv. Evaluar el nivel de complejidad de los trámites/servicios, percibido por los usuarios. v. Determinar el nivel de eficiencia de los servicios/trámites que ofrece la dependencia. vi. Determinar el nivel de confianza de los usuarios respecto a los funcionarios del gobierno. 		
Metodología		
Técnicas de investigación:	Parámetros metodológicos	Descripción
	Enfoque	Utilización de técnicas cualitativas y cuantitativas mediante instrumento estructurado.
	Alcance del análisis	Análisis descriptivo , concluyente con recomendaciones y propuesta de mejoras.
	Técnicas de investigación y análisis	<p>Mixtas, no experimentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Análisis documental y de gabinete con base en solicitud de información al programa. b. Encuestas, a través de instrumento estructurado dirigido a personas usuarias en la entidad con incorporación de reactivos. c. Entrevistas cualitativas con funcionarios y personas usuarias <p>Técnica de análisis: Triangulación, Palella y Martins (2012), recomiendan que, para facilitar la discusión de resultados, se debe realizar una triangulación «la cual consiste en contrastar la información obtenida en el trabajo de campo, la posición teórica y la posición del investigador; en</p>

		función de las dimensiones de las variables de estudio» (p. 189).
	Fuentes de información	Directas e indirectas.
Alcance / Enfoque:	Aspecto	Definición
	Población:	Usuarios: se refiere a las personas que utilizan directamente el servicio o trámite en cuestión por parte del Gobierno de Jalisco.
	Unidad estudio:	Servicio o trámite: se refiere a aquellas gestiones en las que la autoridad otorga un beneficio a solicitud de los usuarios, a través de la entrega de cierta información/documentación.
	Temporal:	El alcance temporal corresponde al año 2021/2022.
	Geográfico:	Los nueve municipios de la AMG (Guadalajara, Zapopan, San Pedro Tlaquepaque, Tonalá, El Salto, Tlajomulco de Zúñiga, Juanacatlán, Ixtlahuacán de los Membrillos, y Zapotlanejo).
	Tipo evaluación:	<p><i>Según funcionalidad:</i> Evaluación Formativa, en tanto tiene por objeto la identificación de fortalezas y debilidades, tanto de la conceptualización misma de la intervención cómo del proceso de implementación, para proponer medidas correctivas tendientes a la mejora de la gestión de la intervención (MIDEPLAN, 2017, pp. 27).</p> <p><i>Según contenido:</i> Evaluación de Diseño y Procesos dado que interesa conocer la conceptualización del servicio/trámite en relación con la problemática o necesidades que lo originan y las dinámicas internas en la implementación, para identificar fortalezas, debilidades, fallas o brechas de conducción.</p> <p><i>Según momento:</i> Evaluación intermedia o durante porque se llevará a cabo estando aún en ejecución el servicio/trámite.</p>

		<p><i>Según agente evaluador:</i> Evaluación externa porque la ejecución de la evaluación será realizada por profesionales externos e independientes de las entidades involucradas en el proceso de evaluación.</p> <p><i>Según enfoque:</i> Específica</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Pertinencia:</i> Medida en la que los objetivos y actividades de la intervención responde y son congruentes con las necesidades de la población meta, los objetivos institucionales, las políticas del país o las condiciones del entorno de la intervención. • <i>Eficiencia:</i> Medida en que se lograron los objetivos, de acuerdo con los recursos e insumos disponibles. • <i>Satisfacción:</i> Es una valoración o percepción del éxito alcanzado por un programa, y puede servir como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que, a menudo, no están disponibles. • <i>Eficacia:</i> Grado en el que el programa ha logrado, o se espera que logre, sus objetivos y resultados, incluyendo resultados diferenciados entre grupos, y ofreciendo servicio de calidad que alcanzan la satisfacción de la población usuaria.
Instrumentos de recolección de información:	Encuestas: Instrumento estructurado. Entrevistas cualitativas no estructuradas.	
Principales fuentes de información:	Directas e indirectas.	

Resumen

A escala general, el promedio de las valoraciones de los cinco servicios / trámites incluidos en la evaluación correspondió a 4.02, donde 5 es totalmente pertinente, asimismo se registró una puntuación neta promedio de 77.54%, lo que significa que la mayor parte de las personas usuarias de los trámites / servicios tienen una percepción positiva (tabla 1) sobre los servicios valorados en el presente ejercicio evaluativo.

En cuanto a la posición perceptual de los servicios y trámites valorados con relación a los criterios de evaluación (figura 73), se observó que el Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica se posicionó como un servicio con una alta percepción positiva y de generación de valor público, siendo impulsada principalmente por las valoraciones de los criterios de calidad - eficacia y pertinencia, en el mismo sentido, se ubicó el servicio de Pago de Refrendo Vehicular el cual desarrolló valoraciones y percepciones positivas con relación al resto de los servicios y trámites evaluados, de manera que, influyeron en su comportamiento las valoraciones generales en el criterio de eficacia y calidad - eficiencia.

Por otra parte, se observó que el servicio de Asesoría a Patrones, Empleados y Sindicatos presentó áreas de mejora en cuanto al criterio de eficiencia, mientras que desarrolló calificaciones positivas en pertinencia y eficacia con relación a la media general (figura 73).

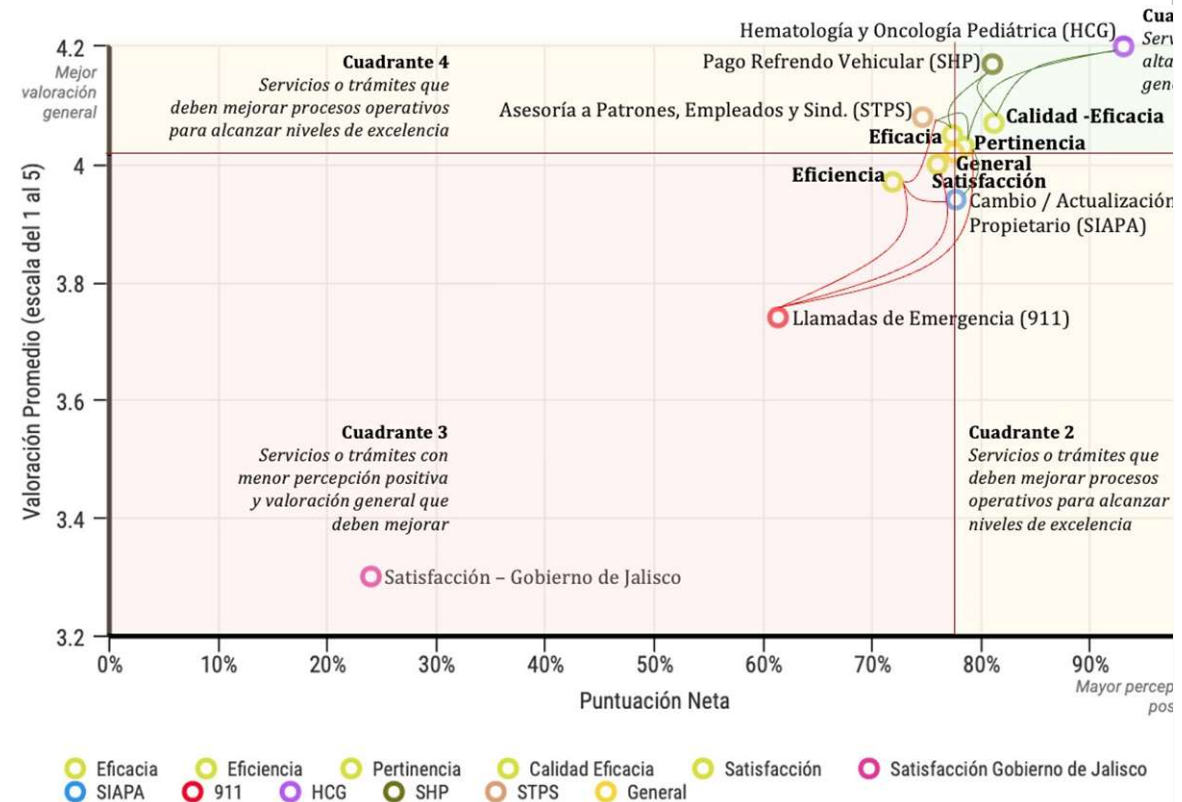
Sobre el trámite de Cambio / Actualización de Propietario este se ubicó por debajo de la media general, esto se debió principalmente al desempeño de los reactivos en el criterio de eficiencia, por otra parte, obtuvo mejores valoraciones en el criterio de pertinencia con relación a la media (figura 73).

El servicio que desarrolló menor percepción positiva y valoración general fue el servicio de Llamadas de Emergencia 911, este aspecto se relacionó con los criterios de eficiencia, pertinencia y satisfacción general principalmente, siendo este el servicio que se posicionó a mayor distancia del promedio general de las valoraciones (figura 73).

Los servicios o trámites con alta percepción positiva y generación de valor público, se ubicaron perceptualmente en el cuadrante 1 (figura 73), en el cual se posicionaron dos servicios / trámites: Hematología y Oncología Pediátrica y Pago de Refrendo Vehicular, siendo estos los de mejor percepción a nivel general. En tanto los servicios o trámites que deben mejorar para alcanzar

niveles de excelencia se ubicaron en los cuadrantes 4 y 2, siendo estos el servicio de Asesoría a Patrones, empleados y Sindicatos, seguido de Cambio / Actualización del Propietario; mientras que en el cuadrante 3 se ubicó el servicio de Llamadas de Emergencia 911 en el cual recibió menor percepción positiva y valoraciones generales.

Figura 78 Mapa perceptual de posicionamiento de los criterios y servicios / trámites



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

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

De acuerdo con los datos recabados en el estudio, el nivel de utilidad general expresado en los reactivos de eficacia, correspondió a 4.05, en una escala donde 5 es totalmente pertinente, con lo cual los servicios evaluados fueron percibidos como «algo pertinentes» en dicho criterio, los aspectos que influyeron en el desempeño del criterio de eficacia se relacionaron con algunas percepciones negativas sobre el servicio de Llamadas de Emergencia 911, pues se registró que el cumplimiento en la llegada de las unidades al lugar de la emergencia no fue totalmente satisfactorio, asimismo, en el caso del servicio de Asesoría a Patrones, Empleados y Sindicatos se observó que la solución a las problemáticas llega a ser lenta, esto debido a que los asuntos laborales llegan a solucionarse hasta en 15 días, motivo por el cual las personas usuarias presentaban en

algunas ocasiones percepciones negativas, pues esperaban una solución a sus necesidades en un menor tiempo.

En el caso del trámite de Cambio / Actualización del Propietario, se observó que los costos relacionados con el trámite llegaron a generar percepciones negativas en algunas personas usuarias que no pudieron concluirlo debido a que no contaban con la cantidad de dinero requerida para subsanar los adeudos y otros costos, así como la percepción de que los cargos eran altos argumentando que no correspondían al consumo de agua, de manera que, estas situaciones llegaron a afectar las valoraciones en cuanto a la eficacia percibida por el servicio, aspecto que generaba una percepción de baja utilidad con relación a las necesidades de las personas usuarias. Por otra parte, quienes no presentaban adeudos altos u otros inconvenientes valoraron positivamente el servicio en cuanto a su utilidad y solución de necesidades.

De manera positiva se valoró la eficacia en el cumplimiento del servicio de Pago de Refrendo Vehicular y la prestación de los servicios de Hematología y Oncología Pediátrica, pues los servicios prestados fueron de utilidad, solucionando las necesidades que los motivaron de manera particular.

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

El criterio de eficiencia fue el de menor valoración a nivel general (3.97), principalmente por los tiempos de espera para ser atendidos principalmente en el servicio de Llamadas de Emergencia 911. Un aspecto que contribuyó a la generación de percepciones negativas en el servicio de Asesoría a Patrones, Empleados y Sindicatos fue la falta de acuerdos rápidos, mientras que la limpieza y el cuidado físico de las instalaciones fue mejorable en SIAPA y en el Hospital Civil de Guadalajara «Dr. Juan I. Menchaca» el cual se encontró en remodelación de algunas áreas que afectaron la percepción de las personas usuarias.

La manera en que las personas servidoras públicas son identificadas por los usuarios fue mejorable en el servicio de Pago de Refrendo Vehicular, Asesoría a Patrones, Empleado y Sindicatos y en el servicio de Cambio / Actualización de Propietario, esto se debió principalmente a que en estas instancias de gobierno no utilizan uniforme y solamente se identifican las personas servidoras públicas con el gafete o identificación. Este aspecto fue bien valorado en el Hospital Civil de Guadalajara «Dr. Juan I. Menchaca» donde la mayoría de las personas prestadoras del servicio se encuentran con uniforme e identificaciones visibles.

La eventual falta de medicamentos, es una de las situaciones que pueden llegar a presentar a las personas usuarias del Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica, aspecto que es atendido por el personal prestador del servicio mediante diversas asesorías y enlaces con fundaciones e instituciones que ayudan a los usuarios en estos casos, sin embargo, es importante que se documente el mecanismo de acción para atender de manera oportuna dichas eventualidades.

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

En lo general, el criterio de pertinencia correspondió a 4.03 (algo pertinente), esta percepción se vinculó con los servicios entregados de manera óptima, es decir, que garantizan que son óptimos con relación a la necesidad particular que motiva a las personas usuarias a solicitarlos, este aspecto fue bien valorado en los servicios / trámites sujetos a estudio, salvo el servicio de Llamadas de Emergencia 911, pues se registró la falta de coordinación entre las instituciones policiales / protección civil, así como la falta de unidades o personal, aspecto que no permite garantizar que el servicio será entregado de manera óptima durante una emergencia.

La atención recibida por parte del personal que presta los servicios / trámites presentó áreas de mejora en el servicio de Llamadas de Emergencia 911, ya que algunas personas no percibieron un buen trato al momento de ser atendidas en la llamada, aspecto que se refuerza con baja valoración de la disponibilidad para atender dudas, quejas o sugerencias y disposición para ayudar a las personas usuarias del servicio.

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

A nivel general, la percepción de calidad - eficacia en los servicios / trámites evaluados fue de 4.07 (algo pertinente), en ese sentido, las personas usuarias del servicio de Llamadas de Emergencia 911, consideraron que el servicio no fue prestado de manera ágil y fácil en su totalidad por lo que la percepción de ubicó por debajo de la media, aspecto que pone de relieve la complejidad del servicio ante diversas situaciones, especialmente cuando existe una alta demanda de llamadas en temporada vacacional y derivado del alto número de llamadas falsas o de broma.

A nivel general, la atención fue percibida como empática por la mayoría de las personas usuarias, en el caso del Hospital Civil de Guadalajara «Dr. Juan I. Menchaca» se identificó la disponibilidad del personal para atender casos específicos y buscar ayuda externa mediante asociaciones o fundaciones que permitan una mejor atención de las personas usuarias, asimismo, se identificó que el personal se muestra receptivo a las necesidades de las personas usuarias. La percepción de buen trato del personal, se observó también en el servicio de Asesoría a Patrones, Empleados y Sindicatos.

En cuanto a la percepción sobre el conocimiento y capacitación de las personas prestadoras de servicios se registró que el servicio de Hematología y Oncología Pediátrica obtuvo la mejor valoración, ya que las personas entrevistadas percibieron un nivel de conocimiento y capacitación importante en el personal, así como en el servicio de Pago de Refrendo Vehicular y de Asesoría a Patrones, Empleados y Sindicatos respectivamente, esta imagen se debió principalmente al profesionalismo con que se desempeña el personal así como la confianza generada en los usuarios.

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

La satisfacción general fue valorada con 4.0 en la escala del 1 al 5, donde 5 es totalmente satisfecho, de manera que, el nivel de satisfacción fue valorado como «algo satisfactorio», en el cual influyeron las valoraciones por debajo de la media en el servicio de Llamadas de Emergencia 911 esto se debió principalmente a la relación con aspectos vinculados a la eficiencia y eficacia en la prestación del servicio. Por otra parte el trámite de Cambio o Actualización de Propietario presentó áreas de mejora en cuanto a los criterios de eficiencia y satisfacción.

Por otra parte, la valoración de la satisfacción general con el Gobierno de Jalisco fue de 3.3, siendo 5 totalmente satisfecho, de manera que, la percepción se considera como «regular», en ese sentido, no se observaron correlaciones entre la valoración de los servicios y la percepción de satisfacción con el Gobierno de Jalisco, por lo que el desempeño de la variable se vinculó principalmente con la inseguridad percibida en la entidad, y algunos otros aspecto externos como la falta de infraestructura, falta de medicamentos y apoyos, así como altos cobros en servicios públicos.

Resultados	
Principales hallazgos	
Hallazgos positivos	Hallazgos negativos
<p>Eficacia</p> <ul style="list-style-type: none"> El nivel de utilidad general expresado en los reactivos de eficacia, correspondió a 4.05, en una escala donde 5 es totalmente pertinente, con lo cual los servicios evaluados fueron percibidos como «algo pertinentes» en dicho criterio. El 84% de los usuarios consideran útiles los trámites o servicios realizados, y su ponderación neta es del 78% y el valor promedio otorgado por las personas usuarias fue del 4.1. Los trámites o servicios mejor valorados en cuanto a percepción de utilidad fueron el trámite para el pago de refrendo vehicular SHP; los servicios de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara “Dr. Juan I. Menchaca”; el trámite de cambio y/o actualización del propietario SIAPA; y la Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos STPS, con valores de 4.3, 4.2 y 4.1 para los dos últimos, respectivamente. Los trámites o servicios que mejor cumplieron con lo ofrecido y respecto a la expectativa del usuario, fueron el servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara “Dr. Juan I. Menchaca” con una puntuación neta de 93%, seguido del Pago del refrendo vehicular SHP, con 84%, y el Trámite de cambio y/o actualización del propietario SIAPA con una ponderación del 77%. La percepción sobre solución de la problemática en general de los trámites o servicios fue valorada positivamente con un promedio en 4.1. Respecto a la solución de los problemas por los cuales requirieron de los trámites y/o servicios en cuestión, los servicios / trámites que mejores resultados obtuvieron fueron el servicio de 	<p>Eficacia</p> <ul style="list-style-type: none"> El servicio con menor valoración en eficacia fue el servicio de Llamadas de Emergencia 911 con 3.79 de valoración promedio, mientras que la media se ubicó en 4.05. Los trámites o servicios que cumplieron en menor proporción con lo ofrecido y respecto a la expectativa del usuario, fueron el Servicio de Llamadas de Emergencia 911, y la Asesoría a Patrones, Empleados y Sindicatos con una puntuación neta del 63 y 62% respectivamente Se registró que el cumplimiento en la llegada de las unidades al lugar de la emergencia no fue totalmente satisfactorio (servicio de Llamadas de Emergencia 911). En cuanto al servicio de Asesoría a Patrones, Empleados y Sindicatos se observó que la solución a las problemáticas llega a ser lenta, esto debido a que los asuntos laborales llegan a solucionarse hasta en 15 días, motivo por el cual las personas usuarias presentaban en algunas ocasiones percepciones negativas, pues esperaban una solución a sus necesidades en un menor tiempo. El trámite de Cambio / Actualización del Propietario, se observó que los costos relacionados con el trámite llegaron a generar percepciones negativas en algunas personas usuarias que no pudieron concluirlo debido a que no contaban con la cantidad de dinero requerida para subsanar los adeudos y otros costos, por lo que se generaba una percepción de baja utilidad del servicio con relación a las necesidades de dichas personas usuarias. <p>Eficiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> Se identificó que de manera eventual la falta de medicamentos o de acceso a ellos, como una de las situaciones que pueden presentar las personas usuarias del Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica, de acuerdo con las entrevistas cualitativas realizadas. El criterio de eficiencia fue el de menor valoración a nivel general (3.97), principalmente por los tiempos de espera

<p>Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara “Dr. Juan I. Menchaca”; el Pago del refrendo vehicular SHP; y el Trámite de cambio y/o actualización del propietario SIAPA, con saldos de 98, 92 y 82% respectivamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> De manera positiva se valoró la eficacia en el cumplimiento del servicio de Pago de Refrendo Vehicular y la prestación de los servicios de Hematología y Oncología Pediátrica, pues los servicios prestados fueron de utilidad, solucionando las necesidades que los motivaron de manera particular. <p>Eficiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> En cuanto a la percepción sobre la eficiencia del servicio o trámite recibido por las personas usuarias, se observó que 83% consideró que éste fue proporcionado correctamente. La percepción sobre la correcta realización del servicio, fue notoria en los usuarios del servicio de Pago del Refrendo Vehicular (SHP) el cual obtuvo una calificación promedio de 4.4 (siendo 5 la valoración más alta). El promedio general para el aspecto de limpieza de las áreas de atención correspondió a 4.2, mientras que la puntuación neta (saldo) en las percepciones fue de 74% con lo cual, el comportamiento del indicador a nivel general es positivo. La percepción sobre los equipos y materiales para la prestación del servicio, en cuanto a si son adecuados y pertinentes, se registró que 90% manifestó una opinión positiva (figura 37), de manera que, el promedio de valoración para el reactivo fue de 4.2, en la escala del 1 al 5, siendo 5 la valoración más alta (figura 38). En ese aspecto se identificó que el servicio de Asesoría a Patrones, Empleados y Sindicatos (4.13), el servicio de Hematología y Oncología Pediátrica (4.11) y el trámite de Pago de 	<p>para ser atendidos principalmente en el servicio de Llamadas de Emergencia 911.</p> <ul style="list-style-type: none"> Un aspecto que contribuyó a la generación de percepciones negativas en el servicio de Asesoría a Patrones, Empleados y Sindicatos fue la falta de acuerdos rápidos La limpieza y el cuidado físico de las instalaciones fue mejorable en SIAPA y en el Hospital Civil de Guadalajara «Dr. Juan I. Menchaca» el cual se encontró en remodelación de algunas áreas que afectaron la percepción de las personas usuarias. La manera en que las personas servidoras públicas son identificadas por los usuarios fue mejorable en el servicio de Pago de Refrendo Vehicular, Asesoría a Patrones, Empleado y Sindicatos y en el servicio de Cambio / Actualización de Propietario, esto se debió principalmente a que en estas instancias de gobierno no utilizan uniforme y solamente se identifican las personas servidoras públicas con el gafete o identificación. El servicio de Llamadas de Emergencia 911 (SSE), fue el que percibió con menor calificación promedio con 3.8 con respecto a la realización correcta realización del trámite o servicio, esto se debe básicamente a la necesidad de respuesta rápida para la atención de emergencias. Los servicios / trámites que recibieron menores calificaciones promedio en relación con el tiempo de prestación del trámite o servicio fueron el trámite de Cambio y/o Actualización del Propietario - SIAPA con 3.7, servicio de Llamadas de Emergencia – 911 con 3.8 de calificación promedio, seguido del servicio de Asesoría a Patrones, Empleados y Sindicatos – STPS con 3.9 en la escala del 1 al 5, donde 5 es el valor más alto. En ese sentido, con relación a la realización del trámite/ servicio en el tiempo esperado, el servicio de Llamadas de Emergencia recibió la menor puntuación neta, con relación al saldo en las percepciones positivas con 44%, esto se debe principalmente a la percepción de tardanza en la toma de llamadas y en el tiempo de llegada de los servicios de emergencia al sitio solicitado. En el caso del servicio de Cambio de Propietario (SIAPA) se registró la percepción de que el tiempo de espera para
--	--

<p>Refrendo Vehicular (4.06) fueron los servicios que obtuvieron calificaciones por encima de la media general (4.02) en eficiencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los medios de identificación de las personas servidoras públicas fueron bien valorados en el Hospital Civil de Guadalajara «Dr. Juan I, Menchaca» donde la mayoría de las personas prestadoras del servicio se encontrar con uniforme e identificaciones visibles. • El servicio de pago del refrendo vehicular SHP, fue el mejor valorado, junto con el servicio de Hematología y Oncología infantil prestado por el HCG, con valoraciones de 4.4 y 4.2 respectivamente, y ponderaciones de 94% y 92% para estos. • En términos de saldo en las percepciones el trámite de cambio y/o actualización de propietario SIAPA obtuvo 84%, sin embargo, la asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos y el servicio de llamadas de emergencia 911, registraron puntuaciones del 64% y 63% respectivamente. <p>Pertinencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • El servicio de Hematología y Oncología Pediátrica y el servicio de Pago de Refrendo Vehicular fueron los mejor valorados en el criterio de Pertinencia con 4.24 y 4.20 puntos respectivamente en una escala donde 5 es percibido como totalmente pertinente. • La calidad de los trámites y servicios con que fueron entregados o recibidos, las personas usuarias, expresaron que fue óptima con relación a su necesidad particular, se registró que la calificación media del reactivo fue de 4.1, asimismo, 84% de las menciones fueron categorizadas como positivas. A nivel general, 4 de las 5 servicios valorados desarrollaron valores por encima de la media. • En cuanto a la atención recibida por el personal que presta los servicios o trámites, se obtuvo que 	<p>ser atendido es largo y que el trámite puede llegar a ser engorroso cuando no se disponen de los documentos solicitados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A nivel general, quienes percibieron aspectos que le hacen falta al servicio / trámite para ser más eficiente, fueron principalmente encaminados a la mejora de los tiempos de atención ya que consideran que los tiempos de espera llegan a ser considerables en algunos casos. <p>Pertinencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • El servicio de Llamadas de Emergencias – 911 fue el que desarrolló la calificación promedio más baja con 3.6, esto se debió principalmente a que la atención de las llamadas en ocasiones no fue atendida de manera oportuna y sin contratiempos, con lo cual, la demanda del servicio no fue cubierta a cabalidad en el 36.6% de los casos. • En cuanto a la calidad de los servicios, el servicio de Llamadas de Emergencias – 911, el que desarrollo menor valoración promedio con 3.7 en la escala del valoración. Lo anterior se debió principalmente a que algunas llamadas de emergencia tardaban en ser atendidas y en otras ocasiones no llegaban las unidades a los sitios requeridos, lo cual afectó la valoración de la calidad en el servicio. • En materia de atención a las personas usuarias, el promedio más bajo lo recibió el servicio de Llamadas de Emergencia – 911 con 3.8 en la misma escala. En cuanto al saldo en las percepciones (puntuación neta) se observó que el servicio del 911 y el servicio de Asesoría de la STPS recibieron las proporciones más bajas con 62% y 77% respectivamente. • Sobre la disposición para atender dudas, quejas o sugerencias, el servicio de Llamadas de Emergencia – 911 y el servicio de Cambio / Actualización de Propietario – SIAPA (3.8 y 3.9 respectivamente) resultaron con los valores promedio por debajo de la media (4.0). • Sobre la disposición para ayudar personas usuarias y proporcionar un buen servicio, el servicio de Llamadas de Emergencias 911, desarrolló menor calificación promedio (3.7) con respecto al resto de los servicios valorados. • A nivel global, se registró que el nivel más bajo de pertinencia con relación a la media de todos los datos fue el servicio de Llamadas de Emergencia – 911 con 3.73. <p>Calidad-Eficiencia</p>
---	---

<p>el 85% la calificó como excelente o buena a nivel general, lo que generó una calificación promedio de 4.1 en la escala del 1 al 5.</p> <p>Calidad-Eficiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sobre la solicitud del servicio, a nivel general fue considerada ágil y fácil de realizar en el 76% de los casos, 18% consideró que fue regular y 6% manifestó una percepción negativa al respecto (figura 52). • La atención fue percibida como empática por la mayoría de las personas usuarias, en el caso del Hospital Civil de Guadalajara «Dr. Juan I, Menchaca» se identificó la disponibilidad del personal del HCG para atender casos específicos y buscar ayuda externa mediante asociaciones o fundaciones que permitan una mejor atención de las personas usuarias, asimismo, se identificó que el personal (HCG) se muestra receptivo a las necesidades de las personas usuarias. • En cuanto al conocimiento y capacitación para prestar el servicio, se registró que 87% de las valoraciones fueron positivas a nivel general. • Se registró que el servicio de Hematología y Oncología Pediátrica obtuvo la mejor valoración en cuanto a la percepción del nivel de conocimiento y capacitación del personal, ya que las personas entrevistadas percibieron un nivel alto en las personas servidoras públicas del HCG. Este aspecto fue bien valorado en el servicio de Pago de Refrendo Vehicular y de Asesoría a Patrones, Empleados y Sindicatos respectivamente. • La percepción de confianza y profesionalismo generada en la prestación de los servicios, fue valorada con 4.1 de calificación promedio, en ese sentido, 86% de las menciones fueron positivas, aspecto que denota a nivel global la buena imagen de los servicios valorados, en 4 de los 5 servicios incluidos en el estudio. 	<ul style="list-style-type: none"> • En cuanto a la solicitud agilización y fácil del servicio, se registró que el servicio de Llamadas de Emergencias – 911 presentó una valoración de 3.5, ubicándose por debajo de la media general, se observó que dicho servicio desarrolló la puntuación neta (saldo) en las percepciones de 48%, la cual fue menor con respecto a la media (70%). • La menor valoración en cuanto a la percepción de capacitación y conocimiento, así como la percepción de profesionalismo y confianza generada sobre el servicio fue para el servicio de Llamadas de Emergencias 911, que obtuvo 3.8 e la escala del 1 al 5 (en ambos casos), siendo el único servicio valorado por debajo de la media de 4.1 (en ambos casos). <p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción general fue valorada con 4.0 en la escala del 1 al 5, donde 5 es totalmente satisfecho, de manera que, el nivel de satisfacción fue valorado como «algo satisfactorio». • Por otra parte, la valoración de la satisfacción general con el Gobierno de Jalisco fue de 3.3, siendo 5 totalmente satisfecho, de manera que, la percepción se considera como «regular». • En cuanto a la satisfacción con el servicio de Cambio / Actualización de Propietario (SIAPA) (figura 72), se observó que la valoración promedio fue de 3.9 en la escala del 1 al 5, asimismo, se observó que la puntuación neta (saldo) de las percepciones fue de 77%, de manera, que se ubicó por debajo de la media (4.0). • La satisfacción con el servicio de Llamadas de Emergencia – 911 desarrolló una valoración media en cuanto a satisfacción de 3.7 en la escala del 1 al 5, siendo 5 totalmente satisfecho; el saldo (puntuación neta) obtenida sobre las percepciones de satisfacción fue de 55%, destacando que 48% de las personas usuarias se mantuvo algo satisfecha con el servicio recibido, mientras que 33% dijo estar regularmente satisfecha, con lo cual, es mantuvo por debajo de la media global de 4.0, en la escala del 1 al 5 donde 5 es totalmente satisfecho. • En cuanto a la satisfacción con el Gobierno de Jalisco, se observaron algunos aspectos que contribuyen a una menor satisfacción, estos fueron la percepción de inseguridad, la
--	---

- Sobre la percepción de sí el personal que realiza el trámite lo hace de manera cuidadosa, se observó que la valoración promedio del reactivo fue de 4.0 en una escala del 1 al 5, donde 5 es totalmente de acuerdo, la puntuación neta (saldo) en las percepciones correspondió a 82% a nivel global.
- El servicio de Hematología y Oncología Pediátrica fue el que obtuvo mayor calificación promedio (4.3) con relación al conjunto total de datos sobre la percepción de realización de los trabajos de manera cuidadosa, asimismo, desarrolló la puntuación neta más alta con 96%, este aspecto se destaca por el trabajo especializado en población pediátrica que realizan las personas prestadoras del servicio.

Satisfacción

- El servicio de Llamadas de Emergencia 911 esto se debió principalmente a la relación con aspectos vinculados a la eficiencia y eficacia en la prestación del servicio.
- A nivel general, la satisfacción con el trámite o servicio correspondió a 4.0 en la escala del 1 al 5, donde 5 es totalmente satisfecho.
- La mayor puntuación neta (saldo) desarrollada por los servicios evaluados fue para el servicio de Hematología y Oncología Pediátrica con 97%, lo que representa que la mayor parte de las personas usuarias están satisfechas del servicio y cuentan con una percepción general positiva.
- La satisfacción general con el servicio de Pago de Refrendo Vehicular fue valorada con 4.1 (promedio), mientras que la puntuación neta (saldo) desarrollada fue de 79%, cabe destacar que 34.5% de las personas encuestadas afirmaron estar totalmente satisfechas con el servicio recibido.
- Sobre el servicio de Asesoría a Patrones, Empleados y Sindicatos, se registró que el

falta (mejoramiento) de infraestructura vial, necesidad de medicamentos y apoyos para población vulnerable, así como la percepción de altos cobros en impuestos, multas o servicios.

<p>promedio de las calificaciones en satisfacción fue de 4.1 en la escala del 1 al 5, siendo 5 totalmente satisfecho. El saldo en las percepciones de satisfacción (puntuación neta) fue de 70%, destacando que 32.7% de las valoraciones fueron de personas usuarias totalmente satisfechas con el servicio.</p>	
---	--

Recomendaciones

Recomendaciones por criterio de evaluación

Eficacia.

- 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.

Actor al que se dirige la recomendación:

OPD Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco – Escudo Urbano C5

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022.

- En cuanto al servicio de Asesoría a Patrones, Empleados y Sindicatos, es necesario que se realice la optimización de los procesos de atención a la población usuaria, de manera que, 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.

Actor al que se dirige la recomendación:

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022.

- Sobre el trámite de Cambio / Actualización de Propietario, se recomienda difundir los requerimientos y medios de consulta existentes sobre los costos, adeudos y otros aspectos vinculados al trámite ya que quienes desconocen estos aspectos desarrollan mayores niveles de insatisfacción con el trámite. Este aspecto puede mejorarse a través de carteles y folletos informativos dentro de las instalaciones donde se presta el servicio, entre otros.

Actor al que se dirige la recomendación:

Secretaría de Gestión Integral del Agua (SGIA)

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022.

Eficiencia.

- Es importante que todos los servicios 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 que permita mejorar el flujo de actividades y por ende, una mejor gestión de los tiempos de espera.

Actor al que se dirige la recomendación:

Secretaría de Gestión Integral del Agua (SGIA)

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)

OPD Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco – Escudo Urbano C5

OPD Hospital Civil de Guadalajara (OPD HCG)

Secretaría de la Hacienda Pública (SHP)

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022.

- En el caso del servicio de Llamadas de Emergencia 911 se recomienda fortalecer las campañas de concientización sobre el uso del servicio a fin de disminuir las incidencias con relación al mal uso de la línea.

Actor al que se dirige la recomendación:

OPD Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco – Escudo Urbano C5

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022.

- Se recomienda la implementación de un plan de mejora en la limpieza del área donde se presta el servicio de Cambio / Actualización de Propietario, pues se registraron valoraciones por debajo de la media.

Actor al que se dirige la recomendación:

Secretaría de Gestión Integral del Agua (SGIA)

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022.

- 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.

Actor al que se dirige la recomendación:

OPD Hospital Civil de Guadalajara (OPD HCG)

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022.

- 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.

Actor al que se dirige la recomendación:

OPD Hospital Civil de Guadalajara (OPD HCG)

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022.

- En cuanto a la identificación como personas servidoras públicas, 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.

Actor al que se dirige la recomendación:

Secretaría de Gestión Integral del Agua (SGIA)

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)

Secretaría de la Hacienda Pública (SHP)

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022.

Pertinencia

- 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.

Actor al que se dirige la recomendación:

OPD Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco – Escudo Urbano C5

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022.

- 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.

Actor al que se dirige la recomendación:

OPD Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco – Escudo Urbano C5

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022.

Calidad – Eficacia

- En cuanto al servicio de Llamadas de Emergencia 911, se recomienda que la instancia prestadora del servicio, 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.

Actor al que se dirige la recomendación:

OPD Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco – Escudo Urbano C5

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022.