

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

Informe Final

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

DIRECTORIO

Gobierno del Estado de Jalisco

Mtro. Enrique Alfaro Ramírez

Gobernador Constitucional del Estado de Jalisco

Mtra. Margarita Sierra Díaz de Rivera

Secretaria de Planeación y Participación Ciudadana

Dra. Mónica Balleescá Ramírez

Directora General de Planeación y Evaluación Participativa

Comité Técnico del Fideicomiso 10824, Fondo EVALÚA Jalisco

Mtra. Margarita Sierra Díaz de Rivera

Presidenta del Comité Técnico y Titular de la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana

Lic. Gloria Judith Ley Angulo

Directora General de Programación, Presupuesto y Evaluación del Gasto Público, Secretaría de la Hacienda Pública

Mtro. Miguel Ángel Aceves Huitrón

Encargado de despacho del Enlace Administrativo, Secretaría de Administración

Lic. Aranzazú Méndez González

Coordinadora General, Coordinación General de Transparencia

Mtra. Anna Bárbara Casillas García

Coordinadora General, Coordinación General Estratégica de Desarrollo Social

L.A.F. José Luis Ayala Ávalos

Director General de Control y Evaluación a Organismos Paraestatales, Contraloría del Estado

Dra. Mónica T. Balleescá Ramírez

Secretaria Técnica del Comité y Directora General de Planeación y Evaluación Participativa, Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana

Unidad de Evaluación

Titular

Dra. Mónica T. Balleescá Ramírez

Directora General de Planeación y Evaluación Participativa

Equipo técnico

Mtra. Selene Liliana Michi Toscano

Directora de Evaluación para la Mejora Pública

Lic. Gamaliel Cortés Lozano

Coordinador de Proyectos Estratégicos

Lic. Sugrey Edith Salazar Delgadillo

Coordinadora de Análisis, Evaluación y Seguimiento

Lic. Nayely Ojeda Camacho

Coordinadora General de Seguimiento de Indicadores Institucionales

Lic. Grettel Jaxiel Villaseñor Ramírez

Coordinadora General de Evaluación Institucional

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

Mtro. Jorge Iván Enciso Romero

Dirección de Programación (SHP)

Secretaría de la Hacienda Pública (SHP)

Lic. Jorge Alejandro Vázquez Ríos

Director de Área de Análisis Estratégico

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

M. en I. Julián Francisco Somoza Montes

Jefe de Planeación Estrategia Ambiental

Secretaría de Gestión Integral del Agua (SGIA)

Dr. Carlos Alejandro Silva Maciel

Coordinador General de Planeación y Desarrollo

OPD Hospital Civil de Guadalajara (OPD HCG)

Mtra. Martha Guadalupe Díaz Muñoz

Directora de Planeación y Control

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)

Contacto:

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

Contenido

1. Introducción	25
1.1 Descripción del marco en que se realiza la evaluación	25
1.2 Información básica sobre los servicios / trámites sujetos a evaluación.....	26
1.3 Actores y uso de la evaluación	28
1.4 Descripción y estructura del informe.....	29
2. Antecedentes de los servicios / trámites	30
2.1 Trámite de cambio y/o actualización del propietario - SIAPA.....	30
2.1.1 Contexto general de los servicios / trámites y problema / necesidad que da origen.....	30
2.1.2 Actores clave.....	30
2.2 Servicio de llamadas de emergencia - 911.....	31
2.2.1 Contexto general de los servicios / trámites y problema / necesidad que da origen.....	31
2.2.2 Actores clave.....	31
2.3 Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara “Dr. Juan I. Menchaca”.....	32
2.3.1 Contexto general de los servicios / trámites y problema / necesidad que da origen.....	32
2.3.2 Actores clave.....	33
2.4 Trámite de Pago de refrendo vehicular - SHP	33
2.4.1 Contexto general de los servicios / trámites y problema / necesidad que da origen.....	34
2.4.2 Actores clave.....	34
2.5 Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos- stps	35
2.5.1 Contexto general de los servicios / trámites y problema / necesidad que da origen.....	36
2.5.2 Actores clave.....	37
3. Estrategia metodológica.....	38
3.1 Objetivos de evaluación y alcance.....	38
3.1.1 Objetivo general de la evaluación.....	38
3.1.2 Objetivos específicos de evaluación	38
3.1.3 Preguntas de evaluación.....	38
3.2 Alcance del estudio	39
3.3 Descripción del servicio.....	40
3.3.1 Actores participantes en el proceso evaluativo.....	41
3.4 Descripción de la metodología y los criterios técnicos a utilizar en la generación de los productos.....	42

3.5 Justificación y descripción de las técnicas de recolección de datos, sistematización y análisis.	42
3.5.1 Diseño del instrumento de recolección de datos a través de encuestas	43
3.5.2 Modelo teórico de medición de la calidad empleado	44
3.5.3 Matriz de congruencia para el diseño del instrumento de recolección de datos a través de encuestas	45
3.6 Descripción de las limitaciones, riesgos relacionados y parámetros de valoración de la estrategia metodológica	51
3.6.1 Técnicas empleadas	51
3.6.2 Referentes teóricos	53
3.8 Descripción detallada de la técnica a emplear en el estudio	57
3.9 Esquema de valoración de los reactivos	59
4. Hallazgos	62
4.1 Eficacia	62
4.1.1 ¿En qué medida los servicios/trámites que ofrece el gobierno son de utilidad para los usuarios?	62
4.1.2 Hallazgos para el criterio de Eficacia	71
4.2 Eficiencia	73
4.2.1 ¿Cuál es el grado de eficiencia de los servicios / trámites que ofrece la dependencia?	73
4.2.2 Hallazgos para el Criterio de Eficiencia	86
4.3 Pertinencia	88
4.3.1 ¿En qué medida la demanda sobre el servicio / trámite que ofrece el gobierno es efectivamente cubierta?	88
4.3.2 Hallazgos para el criterio de Pertinencia	99
4.4 Calidad – Eficacia	101
4.4.1 ¿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?	101
4.4.2 Hallazgos para el criterio de Calidad – Eficacia	111
4.5 Satisfacción	113
4.5.1 ¿Cuál es el grado de satisfacción y aceptación de los usuarios respecto al servicio/trámite que reciben?	113
4.5.2 Hallazgos para el criterio de Satisfacción	119
5. Conclusiones	121
6. Recomendaciones	126
7. Lecciones aprendidas	130
Bibliografía	131

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Instituciones incluidas en el estudio y servicios/trámites seleccionados</i>	27
Tabla 2 <i>Breve descripción de los servicios sujetos a evaluación</i>	27
Tabla 3 <i>Actores, integrantes y funciones</i>	28
Tabla 4 <i>Descripción de los apartados de la Evaluación</i>	29
Tabla 5 <i>Preguntas de evaluación</i>	38
Tabla 6 <i>Alcances de la evaluación</i>	39
Tabla 7 <i>Especificación del enfoque metodológico para los criterios de evaluación</i>	42
Tabla 8 <i>Especificaciones técnicas</i>	43
Tabla 9 <i>Aspectos del modelo empleado</i>	44
Tabla 10 <i>Matriz de congruencia de la técnica propuesta de recolección de datos</i>	45
Tabla 11 <i>Matriz de congruencia de los reactivos propuestos en el instrumento de recolección de datos</i>	47
Tabla 12 <i>Especificaciones de los límites, riesgos y parámetros de valoración del criterio evaluativo</i>	51
Tabla 13 <i>Técnicas de recolección de datos</i>	52
Tabla 14 <i>Distribución de la muestra</i>	52
Tabla 15 <i>Estratificación de la muestra para cada servicio / trámite</i>	53
Tabla 16 <i>Matriz de evaluación</i>	54
Tabla 17 <i>El servicio o trámite que recibió fue útil y correspondió a sus necesidades</i>	64
Tabla 18 <i>Promedios de valoración del cumplimiento del servicio ofrecido</i>	65
Tabla 19 <i>El servicio o trámite cumplió con lo ofrecido o con lo que usted esperaba</i>	66
Tabla 20 <i>El servicio o trámite solucionó la situación o problemática por la cual lo solicitó</i>	68
Figura 21.1 <i>El servicio o trámite solucionó la situación o problemática por la cual lo solicitó</i>	68
Tabla 22 <i>El servicio o trámite solucionó la situación o problemática por la cual lo solicitó</i>	70
Tabla 23 <i>Resumen de valoraciones promedio del criterio de Eficacia</i>	70
Tabla 24 <i>El servicio o trámite se realizó correctamente</i>	74

Tabla 25 <i>El servicio o trámite se realizó en el tiempo esperado</i>	77
Tabla 26 <i>Eficiencia. Reactivo 7. Las instalaciones donde se presta el servicio se encuentran limpias y bien cuidadas (todos los servicios).</i>	81
Tabla 27 <i>Eficiencia. Reactivo 8. El personal que realiza el trámite o servicio porta uniforme y se puede identificar como servidor público (todos los servicios).</i>	83
Tabla 28 <i>Eficiencia. Reactivo 9. Los equipos y materiales para la prestación del servicio son adecuados y pertinentes (todos los servicios).</i>	85
Tabla 29 <i>Resumen de valoraciones promedio del criterio de Eficiencia.</i>	85
Tabla 30 <i>Pertinencia. Reactivo 10. El servicio o trámite fue suministrado de manera oportuna y sin contratiempos (todos los servicios).</i>	89
Tabla 31 <i>Pertinencia. Reactivo 13. ¿Cómo valora la atención recibida por el personal que atendió el servicio o trámite? (todos los servicios).</i>	94
Tabla 32 <i>Pertinencia. Reactivo 14 – Promedios. Las personas servidoras públicas que atienden el servicio o trámite cuentan con buena disposición para atender dudas, quejas y sugerencias.</i>	96
Tabla 33 <i>Pertinencia. Reactivo 15. Las personas que prestan el servicio o trámite cuentan con disposición para ayudar a los usuarios y proporcionar un buen servicio. (todos los servicios)</i>	98
Tabla 34 <i>Resumen de valoraciones promedio del criterio de Pertinencia.</i>	99
Tabla 35 <i>Calidad – Eficacia. Reactivo 16. La solicitud del servicio o trámite proporcionado es ágil y fácil de realizar. (todos los servicios).</i>	102
Tabla 36 <i>Calidad – Eficacia. Reactivo 18. Durante el proceso de prestación del servicio o trámite, la atención recibida fue personalizada y empática. (todos los servicios).</i>	104
Tabla 37 <i>Calidad – Eficacia. Las personas que le atendieron conocen y están capacitadas para prestar el servicio o trámite que realizó.</i>	106
Tabla 38 <i>Calidad – Eficacia. Reactivo 20. Las personas que le atendieron en el servicio o trámite que realizó le generaron confianza y profesionalismo. (todos los servicios).</i>	108
Tabla 39 <i>Calidad -eficacia. Reactivo 21. El personal que realiza el trámite o servicio hace su trabajo de manera cuidadosa</i>	110
Tabla 40 <i>Resumen de valoraciones promedio del criterio de Calidad – Eficacia.</i>	111

Tabla 41 <i>Satisfacción. Reactivo 22. A nivel general, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio o trámite? (todos los servicios).</i>	115
Tabla 42 <i>Resumen de valoraciones promedio del criterio de Satisfacción con el trámite / servicio</i>	116
Tabla 43 <i>Satisfacción. Reactivo. A nivel general, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el Gobierno del Estado de Jalisco? (todos los servicios)</i>	118
Tabla 44 <i>Resumen de valoraciones promedio del criterio de Satisfacción con el Gobierno del Estado de Jalisco.</i>	118

Relación de figuras

Figura 1 <i>Criterios y preguntas de evaluación</i>	15
Figura 2 <i>Escala de Likert de 5 niveles para la valoración de los reactivos</i>	16
Figura 3 <i>Determinación de la métrica de puntuación neta (saldo) de las percepciones en cada reactivo evaluado</i>	16
Figura 4 <i>Pasos para desarrollar la investigación de campo</i>	40
Figura 5 <i>Esquema de implementación de la metodología</i>	41
Figura 6 <i>Esquema de actores participantes en el proceso de evaluación</i>	41
Figura 7 <i>Flujo de trabajo</i>	42
Figura 8 <i>Resumen de las técnicas propuestas en la metodología para abordar los objetivos de investigación</i>	42
Figura 9 <i>Esquematización del proceso de ejecución de la Encuesta</i>	58
Figura 10 <i>Representación de las etapas del estudio a través de encuestas</i>	59
Figura 11 <i>Escala de valoración de los reactivos</i>	60
Figura 12 <i>Agrupación de las percepciones y saldo</i>	60
Figura 13 <i>Tipos de personas usuarias de acuerdo con las percepciones en cada reactivo evaluado</i>	60
Figura 14 <i>Determinación de la métrica de puntuación neta (saldo) de las percepciones</i> ...	60
Figura 15 <i>El servicio o trámite que recibió fue útil y correspondió a sus necesidades. En la escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo. Porcentajes</i>	63
Figura 16 <i>Agrupación de las percepciones y promedio utilidad - general</i>	63
Figura 17 <i>Eficacia. Reactivo 1 – Promedios. El servicio o trámite que recibió fue útil y correspondió a sus necesidades</i>	64
Figura 18 <i>El servicio o trámite que recibió / realizó cumplió con lo ofrecido o con lo que usted esperaba. En la escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo. Porcentajes</i>	66
Figura 19 <i>Agrupación de las percepciones y promedio del cumplimiento de lo ofrecido – general</i>	66
Figura 20 <i>Eficacia. Reactivo 2 – Promedios. El servicio o trámite que recibió / realizó cumplió con lo ofrecido o con lo que usted esperaba</i>	67

Figura 21 Eficacia. Reactivo 3 – Promedios. El servicio o trámite solucionó la situación o problemática por la cual lo solicitó.	69
Figura 22 El servicio o trámite se realizó correctamente. (en la escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo). Porcentajes.....	73
Figura 23 Agrupación de las percepciones y promedio de la realización – general.....	74
Figura 24 Eficiencia. Reactivo 4 – Promedios. El servicio o trámite se realizó correctamente.	75
Figura 25 El servicio o trámite se realizó en el tiempo esperado (en la escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo). Porcentajes.	76
Figura 26 Agrupación de las percepciones y promedio – general.....	76
Figura 27 Eficiencia. Reactivo 5 – Promedios. El servicio o trámite se realizó en el tiempo esperado.	77
Figura 28 ¿Qué aspectos considera que le hacen falta al trámite o servicio para ser más eficiente?	78
Figura 29 ¿Qué aspectos considera que le hacen falta al trámite o servicio para ser más eficiente?	78
Figura 30 ¿Qué aspectos considera que le hacen falta al trámite o servicio para ser más eficiente?	79
Figura 31 Las instalaciones donde se presta el servicio se encuentran limpias y bien cuidadas. (No aplica a Servicio de llamadas de emergencia - 911).....	79
Figura 32 Agrupación de las percepciones y promedio – general.....	80
Figura 33 Eficiencia. Reactivo 7 – Promedios. Las instalaciones donde se presta el servicio se encuentran limpias y bien cuidadas.	80
Figura 34 El personal que realiza el trámite o servicio porta uniforme y se puede identificar como servidor público.....	81
Figura 35 Agrupación de las percepciones y promedio – general.....	82
Figura 36 Eficiencia. Reactivo 8 – Promedios. El personal que realiza el trámite o servicio porta uniforme y se puede identificar como servidor público.	82
Figura 37 Los equipos y materiales para la prestación del servicio son adecuados y pertinentes. (No aplica a Servicio de llamadas de emergencia - 911).	83
Figura 38 Agrupación de las percepciones y promedio – general.....	84

Figura 39 Eficiencia. Reactivo 9 – Promedios. Los equipos y materiales para la prestación del servicio son adecuados y pertinentes.	84
Figura 40 El servicio o trámite fue suministrado de manera oportuna y sin contratiempos.	88
Figura 41 Agrupación de las percepciones y promedio – general.....	88
Figura 42 Pertinencia. Reactivo 10 – Promedios. El servicio o trámite fue suministrado de manera oportuna y sin contratiempos.	89
Figura 43 ¿Cómo valora la atención recibida por el personal que atendió el servicio o trámite?	93
Figura 44 Agrupación de las percepciones y promedio – general.....	93
Figura 45 Pertinencia. Reactivo 13 – Promedios. ¿Cómo valora la atención recibida por el personal que atendió el servicio o trámite?	94
Figura 46 Las personas servidoras públicas que atienden el servicio o trámite cuentan con buena disposición para atender dudas, quejas y sugerencias.	95
Figura 47 Agrupación de las percepciones y promedio – general.....	95
Figura 48 Pertinencia. Reactivo 14 – Promedios. Las personas servidoras públicas que atienden el servicio o trámite cuentan con buena disposición para atender dudas, quejas y sugerencias.....	96
Figura 49 Las personas que prestan el servicio o trámite cuentan con disposición para ayudar a los usuarios y proporcionar un buen servicio.	97
Figura 50 Agrupación de las percepciones y promedio – general.....	97
Figura 51 Pertinencia. Reactivo 15 – Promedio. Las personas que prestan el servicio o trámite cuentan con disposición para ayudar a los usuarios y proporcionar un buen servicio.	98
Figura 52 La solicitud del servicio o trámite proporcionado es ágil y fácil de realizar ...	101
Figura 53 Agrupación de las percepciones y promedio – general.....	101
Figura 54 Calidad – Eficacia. Reactivo 16 – Promedios. La solicitud del servicio o trámite proporcionado es ágil y fácil de realizar.	102
Figura 55 Durante el proceso de prestación del servicio o trámite, la atención recibida fue personalizada y empática.	103
Figura 56 Agrupación de las percepciones y promedio – general.....	103

Figura 57 <i>Calidad – Eficacia. Reactivo 18 – Promedios. Durante el proceso de prestación del servicio o trámite, la atención recibida fue personalizada y empática.....</i>	104
Figura 58 <i>Las personas que le atendieron conocen y están capacitadas para prestar el servicio o trámite que realizó.....</i>	105
Figura 59 <i>Agrupación de las percepciones y promedio – general.....</i>	105
Figura 60 <i>Calidad – Eficacia. Reactivo 19 – Promedios. Las personas que le atendieron conocen y están capacitadas para prestar el servicio o trámite que realizó.....</i>	106
Figura 61 <i>Las personas que le atendieron en el servicio o trámite que realizó le generaron confianza y profesionalismo.....</i>	107
Figura 62 <i>Agrupación de las percepciones y promedio – general.....</i>	107
Figura 63 <i>Calidad – Eficacia. Reactivo 20 – Promedios. Las personas que le atendieron en el servicio o trámite que realizó le generaron confianza y profesionalismo.</i>	108
Figura 64 <i>El personal que realiza el trámite o servicio hace su trabajo de manera cuidadosa.</i>	109
Figura 65 <i>Agrupación de las percepciones y promedio – general.....</i>	109
Figura 66 <i>Calidad – Eficacia. Reactivo 21 – Promedios. El personal que realiza el trámite o servicio hace su trabajo de manera cuidadosa.</i>	110
Figura 67 <i>A nivel general, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio o trámite? ...</i>	114
Figura 68 <i>Agrupación de las percepciones y promedio – general.....</i>	114
Figura 69 <i>Satisfacción. Reactivo 22 – Promedios. A nivel general, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio o trámite?</i>	115
Figura 70 <i>A nivel general, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el Gobierno del Estado de Jalisco?</i>	116
Figura 71 <i>Agrupación de las percepciones y promedio – general.....</i>	117
Figura 72 <i>Satisfacción. Reactivo 23 – Promedios. A nivel general, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el Gobierno del Estado de Jalisco?</i>	117
Figura 73 <i>Mapa perceptual de posicionamiento de los criterios y servicios / trámites.....</i>	122

Resumen Ejecutivo

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

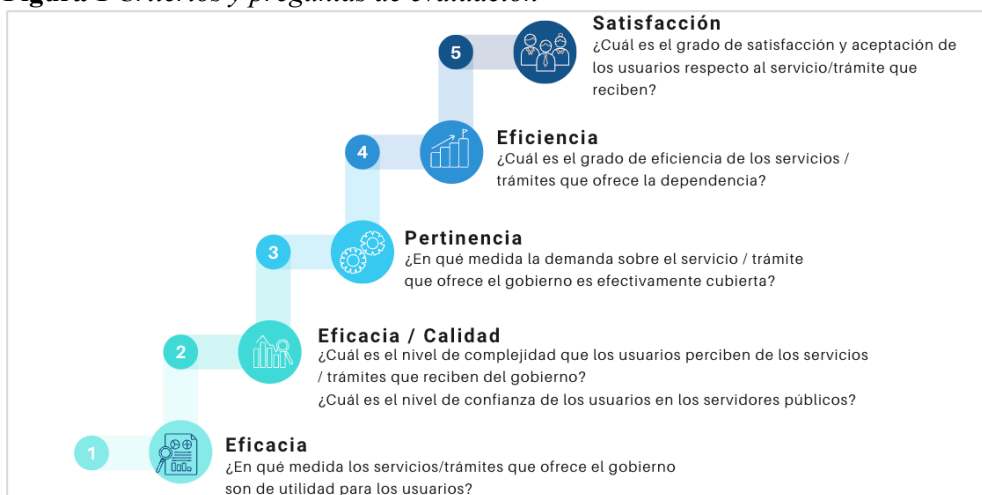
Trámites y servicios sujetos a evaluación

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

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

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

Figura 1 Criterios y preguntas de evaluación



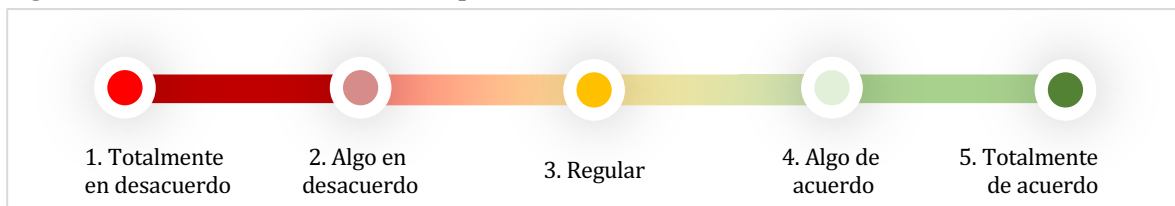
Elaboración propia con base en los Términos de Referencia del estudio.

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

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

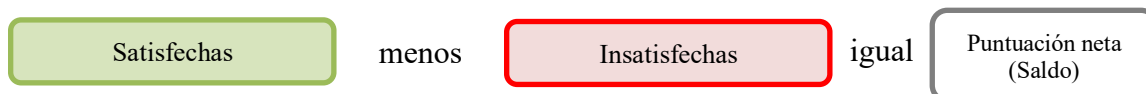
A continuación se presenta una síntesis general sobre cada criterio de evaluación y sus reactivos conforme las preguntas de evaluación. Los resultados del estudio tienen como base una escala de 5 niveles (*Likert*) donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo (figura 2), así como una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

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



Elaboración propia.

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



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

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

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

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

Hallazgos generales

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

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

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

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

Criterio de eficacia:

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

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

Criterio de eficiencia:

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

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

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

Criterio de pertinencia:

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

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

Criterio de calidad – eficacia:

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

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

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

Dimensión de Satisfacción:

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

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

Conclusiones

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

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

Tabla 1.1 Escala de calor sobre las valoraciones promedio.

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

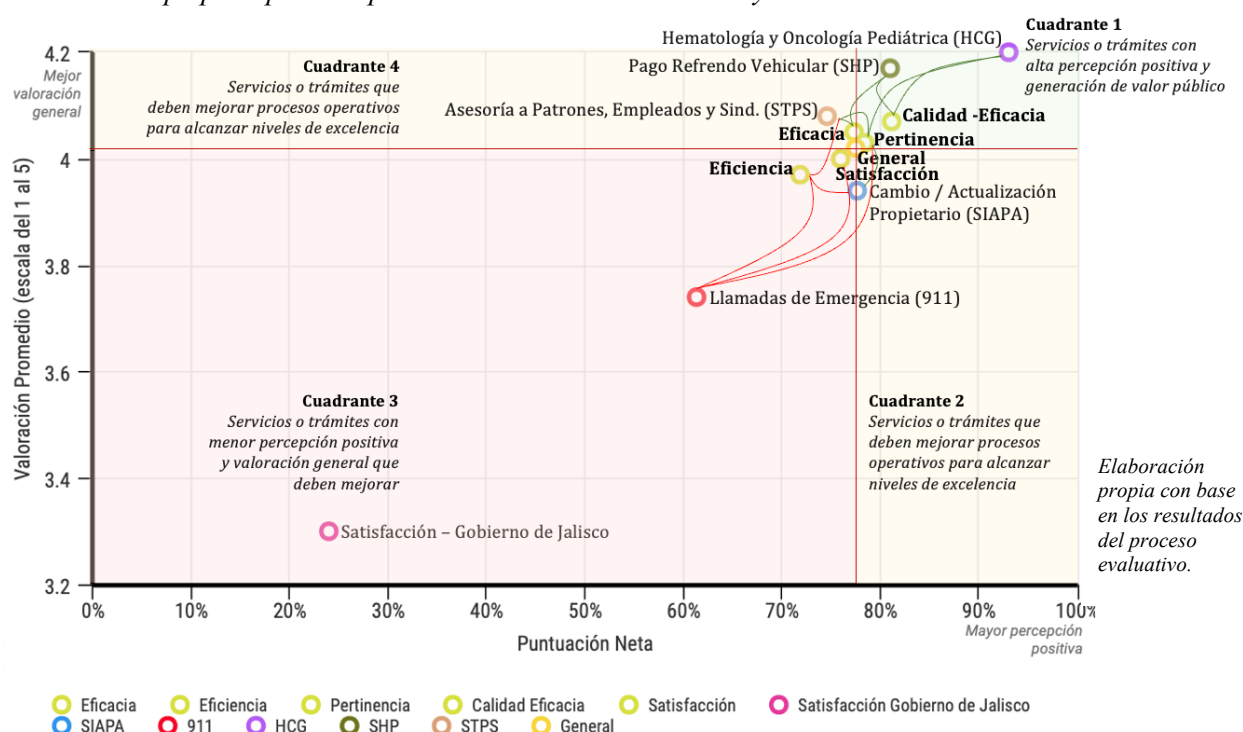
Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

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

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

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

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



Principales recomendaciones

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

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

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

1. Introducción

En este apartado se describen el marco institucional y normativo en el que se desarrolla la evaluación, así como información básica de los servicios / trámites evaluados, así como los principales aspectos valorados, los actores relacionados con el estudio y el uso potencial del mismo. Asimismo, se integra la descripción de la estructura del informe.

1.1 Descripción del marco en que se realiza la evaluación

El Gobierno de Jalisco a través de la Secretaría de Planeación en ejercicios fiscales anteriores (2010, 2011 y 2012) realizó diversas evaluaciones de los servicios que proporcionan distintas secretarías estatales, lo anterior con el objetivo general de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a servicios que ofrecían las dependencias a partir de la percepción de la ciudadanía, siendo el antecedente a que se remonta la aplicación de dichos estudios perceptivos de la calidad en la entidad.

De acuerdo con el Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo 2018-2024, visión 2030, el Gobierno de Jalisco establece el compromiso del Ejecutivo Estatal y la obligación sobre el seguimiento y la evaluación de los objetivos de desarrollo y los instrumentos de política pública que de él emanen; por otra parte, el Programa Anual de Evaluación (PAE) 2021, establece en su artículo SEXTO, numeral 1, la evaluación de calidad de los principales servicios o trámites del Gobierno de Jalisco.

Con lo anterior, la Unidad de Evaluación del Gobierno del Estado realizó una consulta a los funcionarios del Ejecutivo Estatal para determinar los principales servicios o trámites a los que se les realizaría este ejercicio evaluativo. La consulta contempló tres criterios de valoración: 1) alcance del servicio o trámite, establecido por la cantidad de personas usuarias atendidas el último año; 2) presupuesto ejercido; y 3) disponibilidad para realizar mejoras al corto plazo.

En ese sentido, fueron incluidas en el presente estudio la siguientes dependencias e instancias del Gobierno de Jalisco: 1.- Secretaría de la Hacienda Pública, 2.- Secretaría de Seguridad del Estado, 3.- Secretaría de Gestión Integral del Agua, 4.-OPD¹ Hospital Civil de Guadalajara y 5.-Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Estudio que será coordinado por la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana y financiado con recursos del Fideicomiso 10824 Fondo EVALÚA Jalisco.

¹ Organismo Público Descentralizado

Posteriormente el equipo evaluador realizó una propuesta de rúbrica para determinar el servicio / trámite a considerar, con lo cual, se logró ayudar a los servidores públicos en el proceso de identificación y selección del servicio / trámite a evaluar.

La rúbrica se relaciona como un mecanismo que incluye criterios y escalas que permiten determinar una valoración que contribuye a clarificar el análisis y toma de decisión sobre los aspectos valorados, Cano (2015) señala que la rúbrica es

[...] una matriz de valoración que incorpora en un eje los criterios de ejecución de una tarea y en el otro eje una escala y cuyas casillas interiores están repletas de texto (no en blanco, como sucede con las escalas para que el evaluador señale el grado de adquisición de cada criterio) (Cano, 2015, p. 266).

De manera simplificada podríamos definir que una rúbrica es un «registro evaluativo que posee ciertos criterios o dimensiones a evaluar y lo hace siguiendo unos niveles o gradaciones» (Cano, 2015, p. 267).

De acuerdo con lo anterior, la rúbrica incluyó criterios y descripciones para la selección del servicio a evaluar. Los criterios empleados priorizaron que los trámites o servicios correspondieran con un volumen de personas atendidas alto, ser básicos, esenciales o relevantes, así como contar con alcance geográfico estatal y que se trataran de servicios bajo demanda, es decir que se deriven de la solicitud de la población atendida.

Criterios de la rúbrica

1. Servicios o trámites público de con alto volumen de personas atendidas (usuarios) en el ejercicio fiscal
2. Servicio o trámite público básico / esencial y relevante
3. Servicio / trámite que no se vincula a programas públicos
4. Alcance geográfico
5. Servicio o trámite público bajo demanda

Finalmente se obtuvo un valor por cada criterio con el cual se generó una valoración global del servicio / trámite en una escala de pertinencia (nada pertinente a altamente pertinente).

1.2 Información básica sobre los servicios / trámites sujetos a evaluación

A continuación, se presentan las dependencias del Gobierno de Jalisco y los servicios / trámites

sujetos a estudio.

Tabla 1 Instituciones incluidas en el estudio y servicios/trámites seleccionados

#	Dependencias del Estado	Coordinación General Estratégica	Servicio / trámite
1	Secretaría de la Hacienda Pública	Gobierno	Pago de refrendo vehicular
2	OPD Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – Escudo Urbano C5	Coordinación General Estratégica de Seguridad	Servicio de llamadas de emergencia - 911
3	Secretaría de Gestión Integral del Agua	Coordinación General Estratégica de Gestión del Territorio	Trámite de cambio y/o actualización del propietario, Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado (SIAPA)
4	OPD Hospital Civil de Guadalajara	Coordinación General Estratégica de Desarrollo Social	Atención Integral de niñas y niños con cáncer en el Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara “Dr. Juan I. Menchaca”
5	Secretaría del Trabajo y Previsión Social	Coordinación General Estratégica de Crecimiento y Desarrollo Económico	Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos

Fuente: Términos de Referencia del estudio, 2022. Rúbricas de servicios públicos.

Tabla 2 Breve descripción de los servicios sujetos a evaluación

Servicio	Descripción
Pago de refrendo vehicular (SHP)	Consiste en el pago del derecho del refrendo anual y holograma para vehículos de uso particular, antiguos, placas de demostración y/o adaptados para personas con discapacidad. La población atendida correspondió a 2,825,058 personas (pagos) en 2021. El trámite tiene un costo a ser calculado con el método: Vehículos de uso particular o público y auto antiguo \$649.00, más \$53.00 (obligatorio Cruz Roja y Hogar Cabañas) Menos 10% enero, 5% febrero y marzo, motocicleta \$260.00, placas de demostración \$1,574.00. Puede ser realizado el pago en la dependencia, bancos, en línea y autoservicios.
Servicio de llamadas de emergencia - 911	Servicio de llamadas de emergencia a través del código telefónico 911 el cual canaliza los llamados ciudadanos para la atención de diversos tipos de emergencias.
Trámite de cambio y/o actualización del propietario (SIAPA)	Consiste en el trámite para actualizar o cambiar los datos del propietario SIAPA. Para la resolución del trámite deberá acreditar la propiedad del predio. Los documentos requeridos son: Recibo de pago de agua con original y copia. Recibo de pago predial del año en curso y/o copia de escritura con antigüedad no mayor a dos años. Para predios ejidales deberá presentar original y copia de cesión de derechos con el sello del comisariado ejidal con una antigüedad no mayor a tres años, para predios en trámite de regularización deberá presentar original y copia de cédula de la CORETT. La población atendida en 2021 y 2022 fue de 34,269 personas (casos). El trámite puede ser realizado en las oficinas del SIAPA.
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital	El servicio de Hematología y Oncología Pediátrica es un centro de referencia para el tratamiento de niñas y niños con cáncer ubicado en el Hospital Civil de Guadalajara “Dr. Juan I. Menchaca”; brinda la atención integral a los pacientes con enfermedades oncológicas y hematológicas, benignas y malignas. Cuenta con los servicios de consulta externa,

Servicio	Descripción
Civil de Guadalajara “Dr. Juan I. Menchaca”	hospitalización, quimioterapia ambulatoria, trasplantes y procedimientos. Actualmente cuenta con convenios de colaboración y proyectos de investigación con instituciones como el Hospital Saint Jude de Memphis, Tennessee, uno de los más prestigiosos a nivel mundial. Es considerado centro de formación de especialistas en la materia para México y Centroamérica. Es actualmente parte de la estrategia del Gobierno del Estado de Jalisco para proporcionar Cobertura Universal y Atención Integral para niñas, niños y adolescentes diagnosticados con algún tipo de cáncer, la cual tendrá la meta de incrementar la expectativa de vida de las y los pacientes. Este compromiso incluye la compra transparente de medicamentos, la creación de infraestructura como el Centro de Atención Integral de Oncología y Hematología Infantil pediátrica en el piso 7 y 8 del Hospital Civil de Guadalajara “Dr. Juan I. Menchaca”, la prestación de servicios integrales para pacientes y familiares, y seguimiento médico de menores que actualmente tienen la enfermedad en la entidad. La población atendida en 2021 correspondió a 5067 ingresos hospitalarios (pacientes hospitalizados) anual, con un promedio mensual de 387 ingresos. Atención médica ambulatoria (consulta externa y quimioterapia ambulatoria) 12,350 anual, con un promedio mensual de 1,029 atenciones.
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos (STPS)	Consiste en el servicio personalizado de asesoría laboral a patrones, trabajadores y sindicatos. El servicio se presta a través de asesoría laboral a patrones (a distancia), asesoría a patrones (presencial), solicitudes de información y asesoramiento específico; procedimientos de elaboración de convenios, finiquitos, citas administrativas, preventivas y resolutivas; entre otros. Durante 2021 fueron atendidos 21,380 personas.

Fuente: Términos de Referencia del estudio, 2022. Rúbricas de servicios públicos.

1.3 Actores y uso de la evaluación

Tabla 3 Actores, integrantes y funciones

Actores	Integrantes	Funciones
Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco (Evalúa Jalisco)	Equipo integrado por personas funcionarias de la Dirección de Evaluación para la mejora pública y la persona titular de la Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa.	Este equipo es el encargado de la gestión de las evaluaciones en el Gobierno del Estado de Jalisco, por tanto, coordina el proceso administrativo de la contratación del equipo evaluador, la ministración de los pagos, el seguimiento del proceso y la revisión de los productos de la evaluación.
Enlaces de las Unidades Internas	Integrado por las personas funcionarias que sirven como enlaces oficiales de la UE de Jalisco, de las dependencias que ofrecen los servicios/trámites sujetos a evaluación.	Este equipo es el encargado de suministrar oportunamente la documentación e información, que se encuentre en su posesión, requerida por el EE para el desarrollo de la evaluación. Facilitar el correcto desarrollo y ejecución de la evaluación haciendo las gestiones necesarias para que el EE pueda realizar el trabajo de campo o implementar las técnicas de recolección de información. Y convocar a los funcionarios de la institución que representan para cualquier actividad relacionada con esta evaluación.
Equipo de evaluación	Numera, S.C.	Este equipo es el encargado de coordinar y ejecutar el proceso de investigación, elaborar el informe de evaluación, planear el taller de análisis de recomendaciones, la presentación de los principales hallazgos de la evaluación y demás actividades relacionadas con la ejecución de la evaluación.

Elaboración propia con base en información recopilada en los TdR.

El uso de la evaluación por los diferentes actores consiste una de las etapas más importantes del estudio, cuyo objetivo es «transformar las recomendaciones generadas de la evaluación, en acciones concretas de mejora del proyecto» (MIDEPLAN, 2019, p. 42). En ese contexto, los actores involucrados participan en la elaboración de planes de acción y seguimiento, para finalmente disponer de una herramienta clave para la toma de decisiones, identificación de áreas de mejora, así como dar a conocer los resultados a la sociedad y a las personas usuarias en un marco de transparencia.

1.4 Descripción y estructura del informe

En el presente apartado, se describe el informe de evaluación y la estructura de este. El informe de *Evaluación de la calidad de los servicios y/o trámites de las dependencias o entidades públicas del Gobierno del Estado de Jalisco*, se compone de siete apartados los cuales se detallan a continuación:

Tabla 4 Descripción de los apartados de la Evaluación

Apartado	Descripción
Introducción	El apartado tiene la finalidad de describir el marco en que se desarrolla la Evaluación, presentar información básica de los trámites / servicios evaluados, así como los actores involucrados. Finalmente, incluye la descripción de la estructura del informe y el uso de la evaluación
Antecedentes	Se presenta el contexto de la evaluación, así como el problema o necesidad que da origen al programa, se plantea la lógica causal de la intervención y los actores clave. Se definen y describen los factores externos
Estrategia metodológica	Se incluye el enfoque metodológico de la evaluación, las técnicas de recolección de datos, su justificación y las técnicas de análisis empleadas en el estudio. Se describen los riesgos identificados, las limitantes y los parámetros de valoración. Finalmente se presenta la Matriz de Evaluación que resume, los criterios, preguntas de evaluación y temáticas empleadas en el estudio, así como el diseño de esta y las fuentes de información
Hallazgos	Se integra la respuesta de las preguntas de evaluación destacando los criterios establecidos en los TdR, de manera que se presenta aquellos resultados encontrados en la evaluación destacando la manera en que reflejan la realidad descrita a través de datos, la evidencia recolectada, y desde el punto de vista perceptivo de los beneficiarios, la población objetivo no atendida y de los actores involucrados. En otras palabras, de acuerdo con CAD (2002) los hallazgos se componen por «afirmaciones basadas en hechos registrados sobre la intervención evaluada» (CAD, 2002, citado en MAEC, 2007, p. 89 y MIDEPLAN, 2017, p. 12)
Conclusiones	En este apartado se integran las conclusiones del estudio como producto del análisis de los hallazgos, es decir, cada conclusión se compone de un «juicio razonado basado en una síntesis de hallazgos» (PNDU, 2010, citado por MIDEPLAN, 2017).
Recomendaciones	El apartado de recomendaciones incluye una serie de propuestas de acción que tienen como base los hallazgos y las conclusiones del proceso evaluativo como insumos para su construcción, con el objetivo de orientar «la toma de decisiones para mejorar el desempeño de la intervención evaluada (sea a nivel de su diseño, implementación o resultados)» (MIDEPLAN, 2017, p. 13)
Lecciones aprendidas	Se presentan los aspectos derivados del análisis del proceso de ejecución de la evaluación, sus particularidades y eventualidades, es decir, las lecciones aprendidas se caracterizan como el «conocimiento o entendimiento ganado por medio de la reflexión sobre una experiencia o proceso o conjunto de ellos» (BID, 2008, p.2, citado por MIDEPLAN, 2017, p. 14)

Elaboración propia.

2. Antecedentes de los servicios / trámites

En este apartado se presenta el contexto de los servicios / trámites, así como el problema o necesidad que da origen a los mismos y los actores clave. Se definen y describen los factores externos.

2.1 Trámite de cambio y/o actualización del propietario - SIAPA

Registro o cambio de Nombre del Propietario o Poseedor de un inmueble al que se le prestan los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado por parte de SIAPA. El cual se realiza a solicitud del ciudadano presentando los documentos necesarios para acreditar la propiedad o posesión del predio o inmueble, y se termina una vez actualizado en el sistema del padrón de usuarios y con la impresión del estado de cuenta con el nombre actualizado.

2.1.1 Contexto general de los servicios / trámites y problema / necesidad que da origen

El SIAPA es la instancia encargada de dotar los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en cantidad y calidad suficiente a los habitantes de la Zona Metropolitana de Guadalajara, contribuyendo a su salud y bienestar (Junta de Gobierno del SIAPA, 2022b).

De acuerdo con el Manual de Servicio² del SIAPA, el fundamento jurídico se basa en el capítulo I, Artículo 13 y el capítulo XVI, Artículo 67 del Resolutivo de la Comisión Tarifaria del SIAPA, para el Ejercicio Fiscal 2022 (Junta de Gobierno del SIAPA, 2022a, p. 11).

El trámite está a cargo de la Dirección Comercial, en la sección de Padrón de Usuarios, el lugar de prestación del servicio es la oficina del SIAPA, cuyo costo corresponde a \$132.44 pesos más IVA. El tiempo de respuesta del trámite es el mismo día de la prestación. El trámite no se encuentra disponible en línea.

Es importante mencionar que, para la prestación del trámite, el usuario debe estar al corriente en sus pagos y contar con datos actualizados de lo contrario no puede realizarse el trámite. La necesidad que da origen al trámite corresponde a la solicitud de las personas físicas y morales en el Área Metropolitana de Guadalajara (AMG) que desean registrar, cambiar o actualizar el nombre del propietario o poseedor del predio para los fines que al particular convienen.

2.1.2 Actores clave

Personas usuarias: Personas físicas y morales que acuden a la realización del trámite a las oficinas del SIAPA.

² Disponible en https://www.siapa.gob.mx/sites/default/files/manual_de_servicios_2022_escaneo1.pdf

Prestadores del servicio /trámite: Personal de la Dirección Comercial del SIAPA que realiza el trámite.

Tomadores de decisión: Junta de Gobierno del SIAPA.

2.2 Servicio de llamadas de emergencia - 911

El servicio de llamadas de emergencia 911 es el número único que homologa todos los números de atención de emergencias médicas, de seguridad y de protección civil a nivel federal, estatal y municipal, está disponible todos los días del año y es prestado por el OPD Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco (C5 Jalisco).

De acuerdo con la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco, en adelante Escudo Urbano C5, es el encargado de captar información para la toma de decisiones en cuestiones de protección civil, procuración de justicia, seguridad pública, urgencias médicas, movilidad, medio ambiente, servicios a la comunidad, emergencias y desastres (C5 Jalisco, 2022).

La prestación del servicio de llamadas de emergencia dispone de un Manual del Personal Operativo (2018a), así como un Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia 911, en el cual se clasifican los diversos tipos de llamadas de emergencia que procesa el 911.

2.2.1 Contexto general de los servicios / trámites y problema / necesidad que da origen

El servicio de llamadas de emergencias canaliza los llamados ciudadanos para la atención de diversos tipos de llamadas de emergencia de manera homologada. La Norma Técnica para la estandarización del servicio de llamadas de emergencia 911 plantea la estandarización de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia, a través de medidas esenciales y básicas de: infraestructura, organización, recursos humanos, operación, evaluación, tecnología y aspectos normativos con el objeto de heterogeneidad en la operación y organización de los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE) (SESNSP, 2018b, p. 7), de manera que se establecen los criterios normativos, técnicos y administrativos que dictan, la forma de operación de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia a través del número único armonizado 911.

2.2.2 Actores clave

Personas usuarias: Personas que solicitan la atención de una emergencia en alguna de sus variantes en la entidad.

Prestadores del servicio /trámite: Personal operativo del OPD C5 Jalisco.

Tomadores de decisión: OPD C5 Jalisco.

2.3 Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara “Dr. Juan I. Menchaca”

El servicio de Oncología Pediátrica nace en noviembre de 1988. El servicio de Hematología y Oncología Pediátrica es un centro de referencia para el tratamiento de niñas y niños con cáncer ubicado en el Hospital Civil de Guadalajara “Dr. Juan I. Menchaca”; brinda la atención integral a los pacientes con enfermedades oncológicas y hematológicas, benignas y malignas. Cuenta con los servicios de consulta externa, hospitalización, quimioterapia ambulatoria, trasplantes y procedimientos. Actualmente cuenta con convenios de colaboración y proyectos de investigación con instituciones como el Hospital Saint Jude de Memphis, Tennessee, uno de los más prestigiosos a nivel mundial. Es considerado centro de formación de especialistas en la materia para México y Centro América.

Es actualmente parte de la estrategia del Gobierno del Estado de Jalisco para proporcionar Cobertura Universal y Atención Integral para niñas, niños y adolescentes diagnosticados con algún tipo de cáncer, la cual tendrá la meta de incrementar la expectativa de vida de las y los pacientes. Este compromiso incluye la compra transparente de medicamentos, la creación de infraestructura como el Centro de Atención Integral de Oncología y Hematología Infantil Pediátrica en el piso 7 y 8 del Hospital Civil de Guadalajara “Dr. Juan I. Menchaca”, la prestación de servicios integrales para pacientes y familiares, y seguimiento médico de menores que actualmente tienen la enfermedad en la entidad.

2.3.1 Contexto general de los servicios / trámites y problema / necesidad que da origen

El servicio prestado de Hematología / Oncología Pediátrica dispone de un Manual de Organización de la Jefatura de Hematología / Oncología Pediátrica, en el cual se detallan los antecedentes del servicio, atribuciones legales, descripción de objetivos y funciones entre otros aspectos clave para la prestación de este. Asimismo, dispone de los siguientes manuales internos: Manual de Calidad; Manual de Bioseguridad; Manual de Organización del Servicio de Hematología / Oncología Pediátrica; y diversos manuales de procedimientos (2022).

Como antecedentes se citan que es hasta 1992, bajo la administración del Dr. Jorge Segura, se contempla como tal el Servicio de Hematología / Oncología Pediátrica. De manera que fue asignado un espacio físico, localizado en la antigua área de Pediatría en el Departamento de Medicina B y

contaba con 2 camas, junto a Hematología, Oftalmología y ONG, con un total de 12 camas, ubicada junto a Urgencias Pediatría. En 1992, la División de Pediatría se traslada a la torre de especialidades, en donde se asignaron 6 camas en el 2do piso (OPD Nuevo Hospital Civil de Guadalajara Juan I. Menchaca, 2022, p. 6).

Debido a la demanda de pacientes, el piso 10 fue abierto en 1996, ya con 25 camas, de las cuales 19 fueron asignadas a Hemato-Oncología Pediátrica y 6 a Neurología pediátrica. El número de pacientes ha ido incrementando año con año: en 1989: 16 pacientes, 1990: 21, 1991: 30, 1992:40, 1993: 62, 1994: 74, 1995: 88, 1996: 112, 1997: 180, 1998:118, 1999: 235, 2000: 210 y 2001: 286 pacientes. La tasa de mortalidad general de los pacientes oncológicos pediátricos en la década de los 60 era del 85%. Gracias a los adelantos en la oncología ésta fue disminuyendo hasta actualmente tener solo el 40% de mortalidad general (OPD Nuevo Hospital Civil de Guadalajara Juan I. Menchaca, 2022, p. 6).

De acuerdo con la estadística reportada, actualmente se cuenta con 5067 ingresos hospitalarios (pacientes hospitalizados) anual, con un promedio mensual de 387 ingresos. Atención médica ambulatoria (consulta externa y quimioterapia ambulatoria) 12 350 anual, con un promedio mensual de 1029 atenciones.

2.3.2 Actores clave

Personas usuarias: Pacientes y familiares que requieren los servicios de Hematología / Oncología Pediátrica.

Prestadores del servicio /trámite: Personal del Centro de Atención Integral de Oncología y Hematología Infantil Pediátrica en el piso 7 y 8 del Hospital Civil de Guadalajara “Dr. Juan I. Menchaca”

Tomadores de decisión: OPD Hospital Civil de Guadalajara “Dr. Juan I. Menchaca”.

2.4 Trámite de Pago de refrendo vehicular - SHP

El trámite de pago del derecho anual de refrendo de tarjeta de circulación de vehículos de servicio a particular y holograma para vehículos de uso particular, antiguos, placas de demostración y/o adaptados para personas con discapacidad es prestado por la Secretaría de la Hacienda Pública del Estado de Jalisco, este trámite puede ser realizado por el representante legal, tutor o persona propietaria del vehículo. La vigencia del pago corresponde a un año.

De acuerdo con los datos publicados en el portal del trámite³ se especifica que el pago será calculado con el siguiente método:

- Tiene que ser calculado dependiendo del uso y tipo de placas: Vehículos de uso particular o público, remolques, semirremolques, autos clásicos, vehículos destinados y adaptados para personas con discapacidad \$711.00, motocicleta \$285.00, placas de demostración \$1,725.00, más un monto de \$33.00 para la Cruz Roja Mexicana y \$28.00 para el Hogar Cabañas.
- Vehículos híbridos sin considerar modificados o hechizos pagaran el 50% del refrendo vehicular.
- En vehículos eléctricos estarán exentos del pago de refrendo vehicular, sin que esto exente la obligación de presentar el aviso del pago de refrendo.

2.4.1 Contexto general de los servicios / trámites y problema / necesidad que da origen

El presente trámite tiene sustento legal en la Ley de Ingresos del Estado de Jalisco para el ejercicio fiscal 2022, Artículo 23; así como en el Código Fiscal del Estado de Jalisco, Artículo 74 y en el Artículo 23 de la Ley de Ingresos del Estado de Jalisco para el ejercicio fiscal 2022. Para la prestación del trámite la SHP dispone de 3 medios de pago: oficina de recaudación, ventanilla / tienda de autoservicio e internet (Gobierno de Jalisco, 2022).

Durante el ejercicio fiscal 2021 y lo que va del año 2022 se han recibido poco más de 2.4 y 2.1 millones de pagos respectivamente. La cobertura territorial del servicio/trámite corresponde a las 136 oficinas recaudadoras⁴ metropolitanas, foráneas y pago en bancos donde se presentan los pagos de refrendo. El trámite cuenta con un Manual de Organización y Procedimientos en el que se determina el flujograma del proceso, así como las actividades, resultados y áreas involucradas, de manera que se permite disponer de una herramienta que estandariza la prestación del trámite.

2.4.2 Actores clave

Personas usuarias: Personas contribuyentes que requieren realizar el pago de contribuciones por del derecho anual de refrendo de tarjeta de circulación de vehículos de servicio a particular y holograma para vehículos de uso particular, antiguos, placas de demostración y/o adaptados para personas con discapacidad.

Prestadores del servicio /trámite: Personal de las oficinas recaudadoras (Analista A o B y Cajero).

Tomadores de decisión: Secretaría de la Hacienda Pública del Estado de Jalisco.

³ Disponible en <https://tramites.jalisco.gob.mx/tramite/22090/pdf>

⁴ Disponible en <https://hacienda.jalisco.gob.mx/acerca/ubicacion-y-contacto/recaudadoras>

2.5 Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos- STPS

De acuerdo con la información presentada por la dependencia, el servicio personalizado de asesoría laboral a patrones, trabajadores y sindicatos de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) se realiza a través de siete modalidades:

- Asesoría Laboral a Distancia para Patrones.

La persona usuaria de este servicio (Patrón o Propietario de la Fuente de Trabajo) se comunica vía telefónica al número 3330-3010-00 extensiones 26738 y 21011 y plantea su duda o problemática, al Abogado Especializado que atiende la llamada.

- Asesoría Laboral presencial a Patrón.

La persona usuaria de este servicio (Patrón o Propietario de la Fuente de Trabajo) se presenta en las instalaciones de esta Secretaría del Trabajo y Previsión Social, específicamente en el Área de la Coordinación de Conciliadores, Calzada de las Palmas número 96, Colonia la Aurora, en el Municipio de Guadalajara; Jalisco, y plantea su duda o problemática al Abogado Especializado.

- Servicio de Solicitud de Información y Asesoramiento.

La persona usuaria de este servicio (Trabajador, Sindicato, Patrón o Propietario de la Fuente de Trabajo) se presenta en las instalaciones de esta Secretaría del Trabajo y Previsión Social, específicamente en el Área de la Coordinación de Conciliadores, Calzada de las Palmas número 96, Colonia la Aurora, en el Municipio de Guadalajara; Jalisco, y plantea su duda o problemática al Abogado Especializado.

- Procedimiento de Elaboración de Convenios

Las personas usuarias de este servicio (Trabajador y Representante de la Fuente de Trabajo) se presentan en las instalaciones de esta Secretaría del Trabajo y Previsión Social, específicamente en el Área de la Coordinación de Conciliadores, Calzada de las Palmas número 96, Colonia la Aurora, en el Municipio de Guadalajara; Jalisco, y solicitan el formato de solicitud de elaboración de convenio (anexo a) una vez completa dicha solicitud, se entregan al personal de recepción para que sea turnado para su debida elaboración. una vez concluido el trámite se obtendrá un documento tipo A.

- Procedimiento de Elaboración de Finiquitos.

Las personas usuarias de este servicio (Trabajador y Representante de la Fuente de Trabajo) se presentan en las instalaciones de esta Secretaría del Trabajo y Previsión Social, específicamente en el

Área de la Coordinación de Conciliadores, Calzada de las Palmas número 96, Colonia La Aurora, en el Municipio de Guadalajara; Jalisco, y solicitan el formato de solicitud de elaboración de finiquito (anexo b) una vez completa dicha solicitud, se entregan al personal de recepción para que sea turnado para su debida elaboración. Una vez concluido el trámite se obtendrá un documento tipo B.

- Procedimientos de Citas Administrativas Preventivas y Resolutivas de Juicio.

Las personas usuarias de este servicio (este servicio lo pueden solicitar de manera indistinta el Trabajador y/o el Representante de la Fuente de Trabajo) vía correo electrónico asesoriapatronesstps@jalisco.gob.mx, solicitan el formato de solicitud de elaboración de citatorio (anexo c) y por este mismo medio se les hace llegar el documento tipo c, en el cual se señala día y hora para llevar acabo la cita conciliatoria administrativa solicitada, a la que deberán acudir físicamente a las instalaciones de esta Secretaría del Trabajo y Previsión Social, específicamente en el Área de la Coordinación de Conciliadores, Calzada de las Palmas número 96, Colonia La Aurora, en el Municipio de Guadalajara; Jalisco, para desahogar dicha cita administrativa.

- Procedimiento de Citas Administrativas Resolutivas de Juicio en la JLCA.

Las personas usuarias de este servicio deben contar con un Juicio Laboral, radicado en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje (JLCA) en el Estado de Jalisco (este servicio lo pueden solicitar de manera indistinta el Trabajador y/o el Representante de la Fuente de Trabajo) vía correo electrónico asesoriapatronesstps@jalisco.gob.mx, solicitan el formato de solicitud de elaboración de citatorio (anexo c) y por este mismo medio se les hace llegar el documento tipo c, en el cual se señala día y hora para llevar acabo la cita conciliatoria administrativa solicitada, a la que deberán acudir físicamente a las instalaciones de esta Secretaría del Trabajo y Previsión Social, específicamente en el Área de la Coordinación de Conciliadores, Calzada de las Palmas número 96, Colonia La Aurora, en el Municipio de Guadalajara; Jalisco, para desahogar dicha cita administrativa.

2.5.1 Contexto general de los servicios / trámites y problema / necesidad que da origen

De acuerdo con los datos de la estadística del servicio, se han atendido en Asesoría Laboral a Distancia para Patrones, Asesoría Laboral a Patrón hasta el mes de mayo de 2022, un total 1,154 personas usuarias atendidas, mientras que, en el año 2021, se registró un total de 9,051 personas.

En cuanto a la modalidad de Servicio de Solicitud de Información y Asesoramiento fueron atendidos hasta el mes de mayo de 2022, un total de 3,259 personas atendidas, mientras que en el año 2021 fueron atendidos un total de 12,329 personas.

Se han atendido en Procedimiento de Elaboración de Convenio hasta el mes de mayo de 2022 un total de 53 personas (convenios elaborados), mientras que en el año 2021 fueron realizados en total 200 convenios.

Atendidos de manera presencial en el Procedimiento de Elaboración de Finiquitos hasta el mes de mayo de 2022 un total de 452 procedimientos, mientras que en el año 2021 se realizaron en total 1879. Atendidos de manera presencial en el Procedimiento de Citas Administrativas Preventivas y Resolutivas de Juicio, hasta el mes de mayo de 2022 un total de 3,006 procedimientos, del año 2021 total 12,663 elaborados.

Atendidos por medio de correo electrónico en el Procedimiento de Citas Administrativas Resolutivas de Juicio en la JLCA hasta el mes de mayo de 2022 un total de 598 procedimientos, mientras que en 2021 se realizaron en total 7,141.

El servicio es ofrecido de manera presencial en las oficinas centrales de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en el área de Coordinación de Conciliadores. A distancia se cubren los 125 municipios de Jalisco mediante asesorías telefónicas. A lo largo del año se realizan Jornadas de Conciliación en diferentes municipios de Jalisco.

2.5.2 Actores clave

Personas usuarias: Personas usuarias (patrones, propietarios o representantes de la fuente de trabajo, trabajador, sindicatos) que requieren servicios de asesoría laboral y de conciliación.

Prestadores del servicio /trámite: Personal de la Coordinación de Conciliadores en las oficinas centrales de la STPS del estado de Jalisco.

Tomadores de decisión: Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

3. Estrategia metodológica

El presente apartado incluye la descripción del servicio, los objetivos y la metodología a emplear en la evaluación objeto de estudio, así mismo, se señalan los objetivos particulares y las preguntas de investigación, especificando las consideraciones para dar respuesta.

3.1 Objetivos de evaluación y alcance

3.1.1 Objetivo general de la evaluación

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

3.1.2 Objetivos específicos de evaluación

- 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.

3.1.3 Preguntas de evaluación

Tabla 5 Preguntas de evaluación

¿Cuál es el grado de satisfacción y aceptación de los usuarios respecto al servicio/trámite que reciben?
¿En qué medida los servicios/trámites que ofrece el gobierno son de utilidad para los usuarios?
¿En qué medida la demanda sobre el servicio/trámite que ofrece el gobierno es efectivamente cubierta?
¿Cuál es el nivel de complejidad que los usuarios perciben de los servicios/trámites que reciben del gobierno?
¿Cuál es el grado de eficiencia de los servicios/trámites que ofrece la dependencia?
¿Cuál es el nivel de confianza de los usuarios en los servidores públicos?

Fuente: Términos de Referencia del estudio, 2022.

Teniendo como referente el objetivo general de la evaluación, se determinó la siguiente pregunta adicional:

De acuerdo con la percepción de los usuarios, ¿Cuál es el grado de satisfacción general con el Gobierno de Jalisco?

3.2 Alcance del estudio

El alcance se refiere a la delimitación de algunas dimensiones o aspectos del programa a evaluar, así como de la evaluación. A continuación, se presentan los alcances de la evaluación:

Tabla 6 Alcances de la evaluación

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:	<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 como del proceso de implementación, para proponer medidas correctivas tendientes a la mejora de la gestión de la intervención (MIDEPLAN, 2017, pp. 27). <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. <i>Según momento:</i> Evaluación intermedia o durante porque se llevará a cabo estando aún en ejecución el servicio/trámite. <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. <i>Según enfoque:</i> Específica • <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.

Fuente: Términos de Referencia del estudio.

3.3 Descripción del servicio

El estudio tendrá como base la aplicación de una encuesta de opinión aplicada a los usuarios de los trámites en las Dependencias sujetas a estudio en la entidad, de acuerdo con los TdR del estudio. Será implementado un proyecto final de evaluación en cual se integrarán los antecedentes de los servicios/ trámites, la estrategia metodológica determinada, cronograma final y los requerimientos de información.

Figura 4 Pasos para desarrollar la investigación de campo

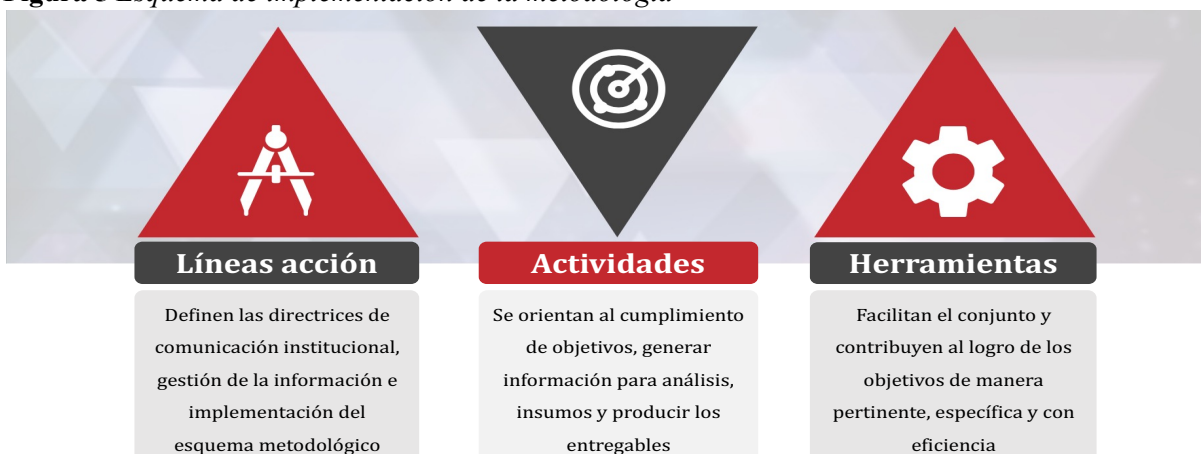


Fuente: Elaboración propia, Mtro. Fernando Mellado Meza.

En este proceso de evaluación se tomará como base para desarrollar la metodología los criterios teórico - empíricos que dan sustento científico a través de los métodos de investigación probados; de manera que metodológicamente se desarrollará el diseño conceptual del instrumento de recolección de información, partiendo de las preguntas de evaluación planteadas en los objetivos del estudio.

A nivel general, la implementación de la metodología se tomará con base a tres ejes principales de operación: a) líneas de acción, b) actividades y c) herramientas. Las actividades se focalizarán en generar la información para el análisis como insumo, así como producir los entregables; las líneas de acción permitirán definir las directrices de comunicación institucional y grupo de actividades a ejecutar, asimismo la gestión de la información e implementación del esquema metodológico; las herramientas metodológicas y de gestión ayudarán a facilitar el conjunto y contribuir a lograr los objetivos del estudio (figura 5).

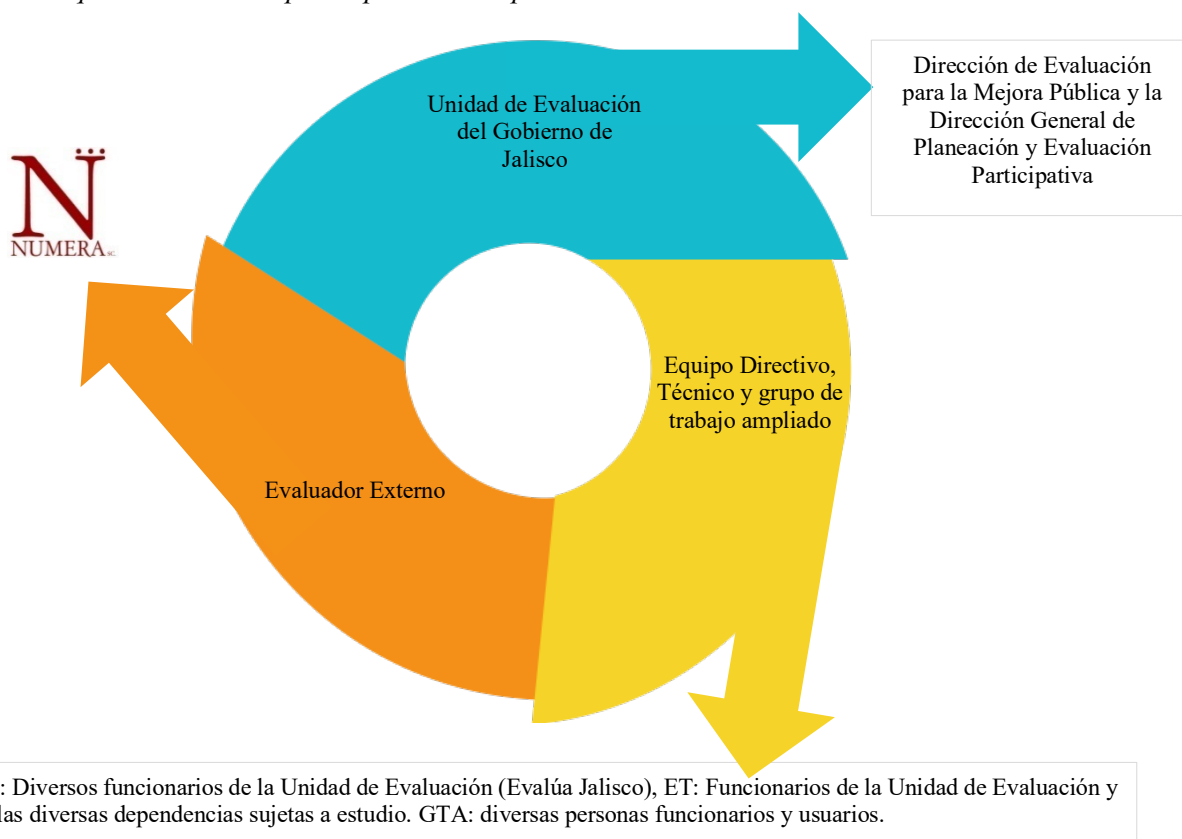
Figura 5 Esquema de implementación de la metodología



Fuente: Elaboración propia, Mtro. Fernando Mellado Meza.

3.3.1 Actores participantes en el proceso evaluativo

Figura 6 Esquema de actores participantes en el proceso de evaluación

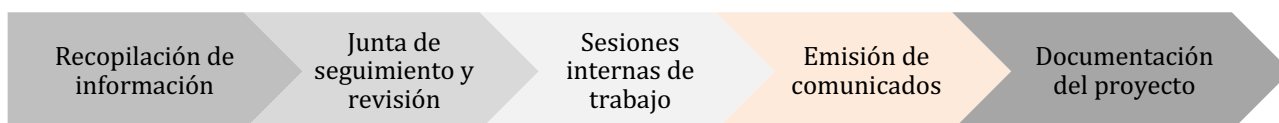


Fuente: Elaboración propia, Mtro. Fernando Mellado Meza con base en los TdR.

3.4 Descripción de la metodología y los criterios técnicos a utilizar en la generación de los productos

A continuación, se incluye la descripción metodológica del proceso evaluativo, así como los criterios técnicos utilizados, con lo cual, se establecen aspectos clave para el desarrollo de las actividades y acciones en el estudio, así como los apartados, preguntas de investigación e instrumentos.

Figura 7 Flujo de trabajo



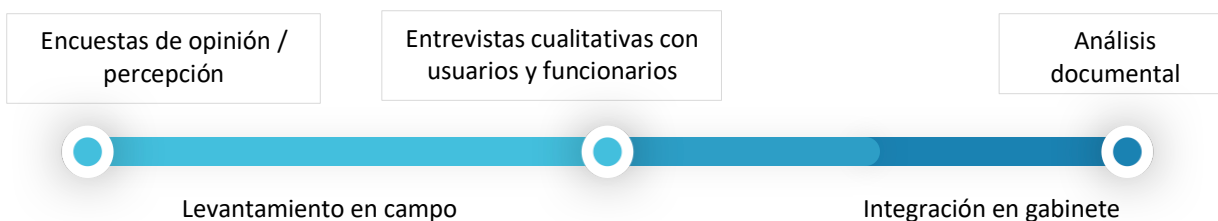
Fuente: Elaboración propia, Mtro. Fernando Mellado Meza.

Tabla 7 Especificación del enfoque metodológico para los criterios de evaluación

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	Mixtas, no experimentales: 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 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 función de las dimensiones de las variables de estudio» (p. 189).
Fuentes de información	Directas e indirectas.

Elaboración propia.

Figura 8 Resumen de las técnicas propuestas en la metodología para abordar los objetivos de investigación



Elaboración propia, Mtro. Fernando Mellado Meza.

3.5 Justificación y descripción de las técnicas de recolección de datos, sistematización y análisis.

Los criterios empleados para el análisis de la información corresponderán a la técnica propuesta:

3.5.1 Diseño del instrumento de recolección de datos a través de encuestas

El instrumento de recolección de datos se compone de un cuestionario estructurado, el cual «consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse» (Bernal Torres, 2010, p. 250), de manera que, el cuestionario incluirá los reactivos cuyo diseño pretende servir como herramienta para documentar y registrar información de valor que ha de ser procesada con respecto a los objetivos de estudio, en ese sentido, de acuerdo con Sampieri et al (2010) el cuestionario se constituye como el «recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables» (Sampieri et al., 2010, p. 200).

Las preguntas de investigación y las temáticas del estudio «se transforman en preguntas cuidadosamente redactadas en el instrumento de investigación para que se aplique a la población o muestra del estudio» (Morán Delgado & Alvarado Cervantes, 2010, p. 41), es decir, a través de un análisis con fundamento teórico y empírico, el equipo evaluador procederá a construir la redacción de los reactivos. Esta técnica es apropiada de acuerdo con los TdR dado que permitirá registrar y valorar de manera pormenorizada cada uno de los objetivos específicos del estudio.

Tabla 8 *Especificaciones técnicas*

Especificaciones sobre la aplicación de la Encuesta	
Fuentes de información / elementos:	Usuarios de trámites/servicios sujetos a estudio: • Pago de refrendo vehicular (SHP) • Servicio de llamadas de emergencia – 911 (C5) • Trámite de cambio y/o actualización del propietario SIAPA (SGIA) • Atención integral de niñas y niños con cáncer en el Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara «Dr. Juan I. Menchaca» (OPD HCG) • Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos (STPS)
Tipo de enfoque analítico:	Análisis deductivo de lo general a lo particular (de las generalizaciones y la teoría a los datos—estadísticos—).
Tipo de análisis:	Descriptivo a través de la deducción analítica de datos en forma de estadísticos, porcentajes y promedios, se presentarán hallazgos y propuestas de mejora como resultado del proceso de análisis. Se profundiza en una realidad objetiva.
Sistematización de datos	Aplicación de instrumento de medición (cuestionario) estructurado. Captura en SPSS, procesamiento de variables cualitativas (abiertas) y codificación de datos.
Método de recolección	Muestreo aleatorio simple por cada una de las dependencias sujetas a estudio.
Márgenes de error estadístico e intervalo de confianza	Se estableció el tamaño muestral con un margen de error del $\pm 5\%$ y un intervalo de confianza del 95%, de manera que, la cantidad de encuesta efectivas corresponden a 385 en cada dependencia con lo cual se permita un análisis con alcance particular al servicio / trámite sujeto a estudio.
Técnica de recolección de datos	Aplicación presencial con atención a las condiciones actuales derivadas de la restricción de actividades por la pandemia de COVID-19 a través de dispositivos móviles. El levantamiento de datos se realizó de manera digital a través de equipos electrónicos móviles en tiempo real y geolocalizados para mayor garantía del trabajo de campo.

Elaboración propia, Mtro. Fernando Mellado Meza.

3.5.2 Modelo teórico de medición de la calidad empleado

A continuación, se describe a nivel general los aspectos del modelo teórico empleado en el presente estudio para la medición de la calidad de los servicios objeto de estudio. Las variables o reactivos del cuestionario serán adecuadas a cada servicio / trámite y a los criterios establecidos en los TdR.

Tabla 9 Aspectos del modelo empleado

Aspectos	Descripción
Modelo SERVPERF (Cronin & Taylor, 1994)	Utiliza la percepción como predictor de la satisfacción, basándose en 5 dimensiones de análisis. Considera únicamente en las valoraciones (percepciones) que realiza el usuario acerca del desempeño de los servicios (Service Performance) (Cronin & Taylor, 1994).
Manejo de variables	Puede incluir genéricas relacionadas tanto con la atención general recibida como variables particularizadas por cada dimensión de análisis. Las variables se miden a través de escalas que se adaptan e incorporan en función del resultado del análisis de necesidades y expectativas de los usuarios mediante análisis cualitativo.
Dimensiones	Dimensión 1. Elementos tangibles Dimensión 2. Fiabilidad Dimensión 3. Capacidad de respuesta Dimensión 4. Seguridad (Credibilidad y confianza) Dimensión 5. Empatía
Descripción de las dimensiones	
Dimensión 1. Elementos tangibles	Valora aspectos como las instalaciones físicas, equipos utilizados, personal y materiales de comunicación empleados para una adecuada ejecución del trámite / servicio.
Dimensión 2. Fiabilidad	Valora la calidad del trámite / servicio para cumplir con lo ofrecido. Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la instancia y personal cumplen con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de (costos) precios (cuando aplica) (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009, Citado por Matsumoto Nishizawa, 2014, p. 186).
Dimensión 3. Capacidad de respuesta	Valora la disposición y voluntad que ejerce el personal a cargo del trámite / servicio para ayudar a las personas usuarias y proporcionar el servicio. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los usuarios, y solucionar problemas
Dimensión 4. Seguridad (Credibilidad y confianza)	Valora el conocimiento, actitud y habilidades mostradas por los servidores públicos del servicio / trámite para inspirar confianza y credibilidad en los usuarios.
Dimensión 5. Empatía	Valora el nivel de atención personalizada o individualizada que ofrecen las instancias a los usuarios que se transmite por medio de un servicio / trámite sencillo y adecuado a las necesidades del usuario.

Elaboración propia con base en el modelo SERVPERF de Cronin y Taylor (1994).

3.5.3 Matriz de congruencia para el diseño del instrumento de recolección de datos a través de encuestas

Con el objeto de presentar la consistencia y congruencia del instrumento se elaboró una matriz de congruencia, que permite resumir de manera clara el abordaje técnico.

Según Pedraza (2001), la matriz de congruencia permite «apreciar a simple vista el resumen de la investigación y comprobar si existe una secuencia lógica, lo que elimina las vaguedades que pudieran existir durante los análisis correspondientes para avanzar en el estudio» (Pedraza Rendón, 2001, p. 313), en ese sentido, la matriz de congruencia presenta de manera sintética la referencia teórica con el criterio, la temática y las preguntas de evaluación vinculadas con el reactivo propuesto, el tipo de variable y respuesta que aplica a la redacción del reactivo.

Tabla 10 *Matriz de congruencia de la técnica propuesta de recolección de datos*

Criterio de evaluación	Temáticas	Pregunta de evaluación	Técnica propuesta de recolección de datos	Población sujeta a la aplicación
Satisfacción	Resultado de la aplicación del modelo de análisis. • Valoración de la satisfacción general con el servicio / trámite. • Valoración de la satisfacción general con el Gobierno del Estado de Jalisco. • Valoración de las dimensiones de satisfacción de acuerdo con el modelo SERVPERF: Elementos tangibles; Fiabilidad; Capacidad de respuesta; Seguridad y; Empatía.	¿Cuál es el grado de satisfacción y aceptación de los usuarios respecto al servicio/trámite que reciben?	Encuesta, aplicada mediante cuestionario estructurado. Muestreo aleatorio, sistemático y estratificado. Intervalo de confianza de 95% y margen de error muestral $\pm 5\%$. Tamaño muestral 385 encuestas efectivas.	Usuarios del trámite / servicio, seleccionados aleatoriamente; se realizará estratificación por sexo.
Eficacia	De acuerdo con la dimensión de Fiabilidad: • Valora la cualidad del trámite / servicio para cumplir con lo ofrecido. Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. • Valoración de sobre la percepción de utilidad del trámite. • Determinación de los aspectos que influyen en la percepción positiva o negativa.	¿En qué medida los servicios/trámites que ofrece el gobierno son de utilidad para los usuarios?	Encuesta, aplicada mediante cuestionario estructurado. Muestreo aleatorio, sistemático y estratificado. Intervalo de confianza de 95% y margen de error muestral $\pm 5\%$. Tamaño muestral 385 encuestas efectivas.	Usuarios del trámite / servicio, seleccionados aleatoriamente; se realizará estratificación por sexo.
Pertinencia	De acuerdo con las dimensiones de Fiabilidad y Capacidad de respuesta: • Cumplimiento de promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de costos o precios (cuando aplica). • Pertinencia de los procedimientos que tiene la dependencia para atender el trámite o servicio.	¿En qué medida la demanda sobre el servicio / trámite que ofrece el gobierno es efectivamente cubierta?	Encuesta, aplicada mediante cuestionario estructurado. Muestreo aleatorio, sistemático y estratificado. Intervalo de confianza de 95% y margen de error muestral $\pm 5\%$. Tamaño muestral 385 encuestas efectivas.	Usuarios del trámite / servicio, seleccionados aleatoriamente; se realizará estratificación por sexo.

Criterio de evaluación	Temáticas	Pregunta de evaluación	Técnica propuesta de recolección de datos	Población sujeta a la aplicación
	- Valoración de la percepción sobre la atención recibida y la pertinencia del servicio / trámite. - Valorar la disposición y voluntad que ejerce el personal a cargo del trámite / servicio para ayudar a las personas usuarias y proporcionar el servicio.			
Eficacia/Calidad	De acuerdo con las dimensiones de Seguridad (confiabilidad y credibilidad) y Empatía: - Valorar el nivel de atención personalizada o individualizada que ofrecen las instancias a los usuarios que se transmite por medio de un servicio / trámite sencillo y adecuado a las necesidades del usuario. - Valorar el conocimiento, actitud y habilidades mostradas por los servidores públicos del servicio / trámite para inspirar confianza y credibilidad en los usuarios. - Valorar y analizar la percepción sobre el nivel de complejidad del servicio / trámite.	¿Cuál es el nivel de complejidad que los usuarios perciben de los servicios / trámites que reciben del gobierno?	Encuesta, aplicada mediante cuestionario estructurado. Muestreo aleatorio, sistemático y estratificado. Intervalo de confianza de 95% y margen de error muestral $\pm 5\%$. Tamaño muestral 385 encuestas efectivas.	Usuarios del trámite / servicio, seleccionados aleatoriamente; se realizará estratificación por sexo.
Eficiencia	De acuerdo con la dimensión de Fiabilidad: - Valora la cualidad del trámite / servicio para cumplir con lo ofrecido. - Analizar la percepción sobre el grado de eficiencia del servicio / trámite realizado por la persona usuaria. - Describir los aspectos que influyen en la percepción de eficiencia / ineficiencia del trámite o servicio. De acuerdo con la dimensión de Elementos Tangibles: - Valorar aspectos como las instalaciones físicas, equipos utilizados, personal y materiales de comunicación empleados para una adecuada y eficiente ejecución del trámite / servicio.	¿Cuál es el grado de eficiencia de los servicios / trámites que ofrece la dependencia?	Encuesta, aplicada mediante cuestionario estructurado. Muestreo aleatorio, sistemático y estratificado. Intervalo de confianza de 95% y margen de error muestral $\pm 5\%$. Tamaño muestral 385 encuestas efectivas.	Usuarios del trámite / servicio, seleccionados aleatoriamente; se realizará estratificación por sexo.

Elaboración propia con base en las dimensiones del modelo empleado (SERVPERF) y los TdR del estudio.

En la tabla 11 se presenta la matriz de congruencia que plantea las dimensiones de análisis, la pregunta de evaluación y los reactivos propuestos en el instrumento, que formarán parte del instrumento de recolección de datos, de manera que, se disponga de un resumen sintético sobre la pertinencia del reactivo, su redacción y tipo de variable. En ese sentido, se diseñó el grupo de variables aplicables a todos los servicios/trámites

sujetos a evaluación. Los reactivos podrían adaptarse o modificarse en caso de ser necesario de acuerdo con cada servicio o trámite sujeto a estudio.

Tabla 11 *Matriz de congruencia de los reactivos propuestos en el instrumento de recolección de datos*

Dimensión y criterio de evaluación	Pregunta de evaluación - Temáticas	Reactivos en el instrumento de recolección de datos
Dimensión: Fiabilidad Criterio de evaluación: Eficacia	¿En qué medida los servicios/trámites que ofrece el gobierno son de utilidad para los usuarios? Temáticas: • Valorar la cualidad del trámite / servicio para cumplir con lo ofrecido. Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. • Valoración sobre la percepción de utilidad del trámite. • Determinación de los aspectos que influyen en la percepción negativa.	Responda en la escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo (mostrar escala al encuestado) a las siguientes afirmaciones: 1.- El servicio o trámite que recibió (mencionar nombre del servicio o trámite) fue útil y correspondió a sus necesidades. Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo En caso de responder 1 ó 2: Especifique ¿por qué no fue totalmente útil a sus necesidades 2.- El servicio o trámite que recibió / realizó (mencionar nombre del servicio o trámite) cumplió con lo ofrecido o con lo que usted esperaba. (en la escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo) Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo En caso de responder 1 ó 2: Especifique ¿por qué no cumplió totalmente con lo ofrecido? 3.- El servicio o trámite (mencionar nombre del servicio o trámite) solucionó la situación o problemática por la cual lo solicitó. (en la escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo) Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo En caso de responder 1 ó 2: Especifique ¿por qué no solucionó la situación por la cual lo solicitó?
Dimensión: Fiabilidad / Elementos Tangibles Criterio de evaluación: Eficiencia	¿Cuál es el grado de eficiencia de los servicios / trámites que ofrece la dependencia? Temáticas: • Valora la cualidad del trámite / servicio para cumplir con lo ofrecido. • Analizar la percepción sobre el grado de eficiencia del servicio / trámite realizado por la persona usuaria. • Describir los aspectos que influyen en la percepción de eficiencia / ineficiencia del trámite o servicio.	4.- El servicio o trámite se realizó correctamente. (en la escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo) Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo En caso de responder 1 ó 2: Especifique ¿por qué no se realizó correctamente? 5.- El servicio o trámite se realizó en el tiempo esperado. (en la escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo) Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo 6.- En caso de responder 1 ó 2: ¿Qué aspectos considera que le hacen falta al trámite o servicio para ser más eficiente?

Dimensión y criterio de evaluación	Pregunta de evaluación - Temáticas	Reactivos en el instrumento de recolección de datos
	Valorar aspectos como las instalaciones físicas, equipos utilizados, personal y materiales de comunicación empleados para una adecuada y eficiente ejecución del trámite / servicio.	7.- Las instalaciones donde se presta el servicio se encuentran limpias y bien cuidadas. (Marcar "No Aplica" en el caso de servicios telefónicos o vía web) (en la escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo) Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo ___ No aplica (servicios telefónicos / vía web) 8.- El personal que realiza el trámite o servicio porta uniforme y se puede identificar como servidor público. (Marcar "No Aplica" en el caso de servicios telefónicos o vía web) (en la escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo) Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo ___ No aplica (servicios telefónicos / vía web) 9.- Los equipos y materiales para la prestación del servicio son adecuados y pertinentes. (Marcar "No Aplica" en el caso de servicios telefónicos o vía web) (En la escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo) Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo En caso de responder 1 ó 2: Especifique ¿por qué considera que los equipos y materiales no son adecuados y pertinentes?
Dimensión: Fiabilidad Criterio de evaluación: Pertinencia	¿En qué medida la demanda sobre el servicio / trámite que ofrece el gobierno es efectivamente cubierta? Temáticas: - Cumplimiento de promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de costos o precios (cuando aplica). - Pertinencia de los procedimientos que tiene la dependencia para atender el trámite o servicio.	10.- El servicio o trámite (mencionar nombre del servicio o trámite) fue suministrado de manera oportuna y sin contratiempos. (en la escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo) Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo En caso de responder 1 ó 2: Especifique ¿por qué no fue suministrado de manera oportuna y sin contratiempos? 11.- El trámite o servicio solicitado fue prestado/entregado con calidad, es decir, garantiza que es óptimo con relación a su necesidad particular. (en la escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo) Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo En caso de responder 1 ó 2: Especifique ¿por qué no considera que la atención recibida es óptima?

Dimensión y criterio de evaluación	Pregunta de evaluación - Temáticas	Reactivos en el instrumento de recolección de datos
Dimensión: Capacidad de respuesta Criterio de evaluación: Pertinencia	Temáticas: Valoración de la percepción sobre la atención recibida y la pertinencia del servicio / trámite. Valorar la disposición y voluntad que ejerce el personal a cargo del trámite / servicio para ayudar a las personas usuarias y proporcionar el servicio.	12.- Para la prestación del servicio o trámite ¿necesitó realizar algún pago o costo de manera oficial? (Marcar "No Aplica" en el caso de servicios telefónicos o vía web) _Si _No _No aplica 12.1.- En caso de responder que sí: El costo cumplió con los estipulado inicialmente por la institución, es decir, no presentó cambios. (en la escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo) Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo 13.- ¿Cómo valora la atención recibida por el personal que atendió el servicio o trámite? (En escala de 1 al 5, donde 1 es Pésimo y 5 es Excelente) Pésimo 1 2 3 4 5 Excelente 14.- Las personas servidoras públicas que atienden el servicio o trámite cuentan con buena disposición para atender dudas, quejas y sugerencias. Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo En caso de responder 1 ó 2: Especifique ¿por qué considera que no cuentan con buena disposición para atender dudas, quejas o sugerencias? 15.- Las personas que prestan el servicio o trámite cuentan con disposición para ayudar a los usuarios y proporcionar un buen servicio. Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo En caso de responder 1 ó 2: Especifique ¿por qué considera que no cuentan con disposición para ayudar a los usuarios?
Dimensión: Seguridad / Empatía Criterio de evaluación: Eficacia / Calidad	¿Cuál es el nivel de complejidad que los usuarios perciben de los servicios / trámites que reciben del gobierno? ¿Cuál es el nivel de confianza de los usuarios en los servidores públicos? Temáticas: - Valorar y analizar la percepción sobre el nivel de complejidad del servicio / trámite. - Valorar el nivel de atención personalizada o individualizada que ofrecen las instancias a los usuarios que se transmite	16.- La solicitud del servicio o realización del trámite proporcionado es ágil y fácil de realizar. Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo En caso de responder 1 ó 2: Especifique ¿por qué considera que no es ágil y fácil de realizar? 17.- Durante el proceso de prestación del servicio o trámite, ¿presentó alguna complejidad que impidiera la realización de este? Es decir, algún aspecto por el cual no recibió el servicio o trámite. ___Si ___No En caso de responder que sí: ¿Qué complejidad presentó? 18.- Durante el proceso de prestación del servicio o trámite, la atención recibida fue personalizada y empática. (en la escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo) Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

Dimensión y criterio de evaluación	Pregunta de evaluación - Temáticas	Reactivos en el instrumento de recolección de datos
	por medio de un servicio / trámite sencillo y adecuado a las necesidades del usuario. • Valorar el conocimiento, actitud y habilidades mostradas por los servidores públicos del servicio / trámite para inspirar confianza y credibilidad en los usuarios.	19.- Las personas que le atendieron conocen y están capacitadas para prestar el servicio o trámite que realizó. (en la escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo) Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo En caso de responder 1 ó 2: Especifique ¿por qué considera que no están totalmente capacitadas? 20.- Las personas que le atendieron en el servicio o trámite que realizó le generaron confianza y profesionalismo. (en la escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo) Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo En caso de responder 1 ó 2: Especifique ¿por qué considera que no le generaron confianza y profesionalismo? 21.- El personal que realiza el trámite o servicio hace su trabajo de manera cuidadosa. (en la escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo) Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo En caso de responder 1 ó 2: Especifique ¿por qué considera que no lo hace de manera cuidadosa?
Dimensión: Todas (general) Criterio de evaluación: Satisfacción	¿Cuál es el grado de satisfacción y aceptación de los usuarios respecto al servicio/trámite que reciben? Temáticas: • Valoración de la satisfacción general con el servicio / trámite. • Valoración de la satisfacción general con el Gobierno del Estado de Jalisco.	22.- A nivel general, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio o trámite? (En escala del 1 al 5, donde 1 es Totalmente insatisfecho al 5 Totalmente Satisfecho) Totalmente insatisfecho 1 2 3 4 5 Totalmente satisfecho En caso de responder 1 ó 2: Especifique ¿por qué no está totalmente satisfecho? 23.- A nivel general, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el Gobierno del Estado de Jalisco? Totalmente insatisfecho 1 2 3 4 5 Totalmente satisfecho En caso de responder 1 ó 2: Especifique ¿por qué no está totalmente satisfecho?

3.6 Descripción de las limitaciones, riesgos relacionados y parámetros de valoración de la estrategia metodológica

En el siguiente apartado se describen las limitaciones y riesgos relacionados a la estrategia metodológica por cada uno de los criterios de evaluación y la forma de administrarlos.

3.6.1 Técnicas empleadas.

Cuantitativas y Cualitativas, **no experimentales**.

1. **Análisis documental y de gabinete** con base en solicitud de información al programa.
2. **Encuestas**, a través de instrumento estructurado dirigida a usuarios en las dependencias sujetas a estudio, con incorporación de reactivos.
3. **Técnica de análisis:** Triangulación, Palella y Martins (2006), 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 función de las dimensiones de las variables de estudio» (p. 189).

Tabla 12 Especificaciones de los límites, riesgos y parámetros de valoración del criterio evaluativo.

Aspecto	Descripción
Limitaciones y riesgos	Limitaciones: • Desinterés en la participación de los usuarios. • Información documental no disponible o con deficiencias de origen. • Efectos producidos por la pandemia del COVID-19 que limiten la participación. Riesgo: • Deficiencia en la obtención de información sustantiva. • Bajo nivel de calidad de la información. • Baja relevancia de los hallazgos. Administración del riesgo: • Se realizará un proceso de capacitación del personal de campo en el cual se emplee total atención en transmitir el objetivo del estudio y su confidencialidad para motivar la participación de los usuarios. Se estandarizará un <i>speech</i> de introducción y presentación. • Sensibilizar a los usuarios sobre la importancia de su participación. • Realizar un plan de actuación en caso de ser detectada la limitación y establecer una ruta crítica para su solución. • Adopción de nuevas tecnologías de la comunicación y métodos de inclusión para incentivar la participación y generar resultados confiables
Parámetros de valoración	Valoración sintética, sujeta a consenso en la etapa inicial del proyecto. Parámetros de valoración propuesto: Escala de likert de 5 niveles, siendo 1 Nada pertinente al 5 Totalmente pertinente (o su ajuste a la temática). Justificación: Se utiliza una escala tipo <i>Likert</i>, donde se hace una pregunta y se solicita una respuesta del participante en una escala relativa con varios rangos, lo que permite una mejor discriminación de las respuestas (Procesamiento de Datos y Análisis, 2010), estas pueden ser analizadas ordinalmente, y entendidas de manera nominal (Sampieri, 2010).

Elaboración propia.

Tabla 13 *Técnicas de recolección de datos*

Técnicas	Abordaje
Marco muestral	Muestra estadísticamente válida con los siguientes parámetros: • 95% intervalo de confianza y • +-5% de error muestral Muestra total: 1 925 encuestas efectivas; de las cuales se aplicarán 385 encuestas efectivas en cada servicio/trámite sujeto a estudio, garantizando el intervalo de confianza y margen de error para cada trámite/servicio
Tipo de muestreo	Aleatorio simple
Técnica de recolección de datos	Selección aleatoria; todas las personas entrevistadas tienen la misma posibilidad de participar Se estableció un esquema de selección aleatoria de acuerdo con el tipo de servicio/trámite
Técnica de sistematización de los datos	Captura de datos a través de SPSS, mediante cuestionario estructurado. Sistematización y estandarización de variables posterior al levantamiento; agrupación de conceptos en variables abiertas.
Procesamiento de datos	Reporte gráfico de resultados expresados en frecuencias, porcentajes y promedios, así como inferencias estadísticas en los casos aplicables.

Elaboración propia.

Tabla 14 *Distribución de la muestra*

#	Dependencias del Estado	Coordinación General Estratégica	Servicio / Trámite	Muestra / Encuestas efectivas	Error muestral e intervalo de confianza
1	Secretaría de la Hacienda Pública	Gobierno	Pago de refrendo vehicular	385	+5% Error muestral 95% intervalo de confianza
2	OPD Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo del Estado de Jalisco (C5 Jalisco)	Coordinación General Estratégica de Seguridad	Servicio de llamadas de emergencia - 911	385	+5% Error muestral 95% intervalo de confianza
3	Secretaría de Gestión Integral del Agua	Coordinación General Estratégica de Gestión del Territorio	Trámite de cambio y/o actualización del propietario SIAPA	385	+5% Error muestral 95% intervalo de confianza
4	OPD Hospital Civil de Guadalajara	Coordinación General Estratégica de Desarrollo Social	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"	385	+5% Error muestral 95% intervalo de confianza
5	Secretaría del Trabajo y Previsión Social	Coordinación General Estratégica de Crecimiento y Desarrollo Económico	Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos	385	+5% Error muestral 95% intervalo de confianza

Elaboración propia.

Tabla 15 *Estratificación de la muestra para cada servicio / trámite*

#	Servicio / Trámite	Muestra / Encuestas efectivas	Estratificación
1	Pago de refrendo vehicular	385	N/A
2	Servicio de llamadas de emergencia - 911	385	De acuerdo con el año de ocurrencia de llamadas (71% 2021 y 29% 2022) y proporcional al municipio de ocurrencia.
3	Trámite de cambio y/o actualización del propietario siapa	385	N/A
4	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”	385	De acuerdo con la distribución de personas usuarias en 2021: 43% femenino 57% masculino (sexo de la persona atendida)
5	Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos	385	N/A

Elaboración propia.

3.6.2 Referentes teóricos

Para el levantamiento del trabajo de campo, se implementó una muestra de 385 encuestas efectivas a usuarios de cada dependencia sujeta a estudio, es decir, 1 925 encuestas efectivas (5 dependencias), el diseño muestral contempla un margen de error del $\pm 5\%$ y un intervalo de confianza del 95%, para cada una; de manera que la cantidad de encuestas efectivas para aplicar resultan de dicha composición, lo que permite analizar con certeza estadística los resultados de cada una de las dependencias incluidas en la muestra.

De acuerdo con Casas et al. (2003), una de las ventajas del uso de encuestas como proceso de investigación es «la posibilidad de aplicaciones masivas y la obtención de información sobre un amplio abanico de cuestiones a la vez» (Casas Anguita et al., 2003), aspecto que encuadra en la obtención de información sobre los diversos objetivos específicos en el presente estudio, en el que se pretenden abordar diversos criterios y temáticas de evaluación en el instrumento de recolección de datos.

Por otra parte, García (1993) define que la encuesta es «una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características» (García, 1993), es decir, la técnica es apropiada para abordar los objetivos en los que se propone, toda vez que con los datos recabados se pretende describir y explorar aspectos directamente de los beneficiarios del Programa y la población objetivo en un contexto sistemático y representativo del universo a estudiar.

De acuerdo con Batalla Moreno (2003), la calidad vinculada con la gestión pública «supone responder de forma regular y continua a las necesidades y a las expectativas de los ciudadanos» (Nevado Batalla Moreno, 2003, p. 22), en ese sentido, se refiere a una valoración directa en la percepción de los beneficiarios del programa público, de aquello que esperaban recibir y lo que recibieron finalmente, de manera que, cobra relevancia que la «organización pública prestataria de servicios se trate como responsable de orientar su actividad hacia la satisfacción del ciudadano, quien precisamente justifica su existencia» (Nevado Batalla Moreno, 2003, p. 22).

Berry y Parasurama (1991), definen que existen dos niveles de expectativas «el nivel deseado y el nivel adecuado». El primero se refiere a lo que le gustaría recibir; y el segundo refleja lo que es aceptable recibir. Se destaca que, entre estos niveles, existe una zona de tolerancia», en ese sentido, Kotler y Keller (2006), mencionan que «la satisfacción es el sentimiento resultante de la comparación de un desempeño obtenido con relación a las expectativas de una persona».

En ese aspecto, la relación entre calidad y satisfacción es amplia sobre el bien o servicio proporcionado, pues se espera que a medida que la calidad general percibida crece, ocurra lo mismo con la satisfacción de los beneficiarios.

3.7 Matriz de evaluación

Tabla 16 *Matriz de evaluación*

Criterios de evaluación	Preguntas	Temas de análisis	Diseño de investigación; técnicas de recolección de datos; técnicas de análisis	Fuentes de información
Satisfacción	¿Cuál es el grado de satisfacción y aceptación de los usuarios respecto al servicio/trámite que reciben?	- Descripción del servicio / trámite. - Descripción del proceso del servicio o trámite. - Valoración de principales aspectos del proceso del servicio o trámite. - Análisis y valoración de las expectativas con el servicio / trámite. - Determinación de la satisfacción y aceptación general con el trámite o servicio. - Determinación de los aspectos que influyen en la satisfacción de las personas usuarias. - Satisfacción de los beneficiarios en algunos aspectos concretos del trámite o servicio, como la atención de los funcionarios, el tiempo de realización del trámite o servicio, la calidad percibida, entre otros.	Mixtas, no experimentales: Análisis documental y de gabinete con base en solicitud de información al programa. Encuestas, a través de instrumento estructurado dirigida a la población objetivo del trámite/servicio con incorporación de reactivos. 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 función de las dimensiones de las	Personas usuarias del trámite o servicio. Fuentes directas e indirectas. Unidad responsable del trámite o servicio.

Criterios de evaluación	Preguntas	Temas de análisis	Diseño de investigación; técnicas de recolección de datos; técnicas de análisis	Fuentes de información
Eficacia	¿En qué medida los servicios/trámites que ofrece el gobierno son de utilidad para los usuarios?	- Análisis de la eficacia del proceso del servicio o trámite. - Valoración sobre la percepción de utilidad del trámite. - Determinación de los aspectos que influyen en la percepción positiva o negativa.	variables de estudio» (p. 189). Mixtas, no experimentales: Análisis documental y de gabinete con base en solicitud de información al programa. Encuestas, a través de instrumento estructurado dirigida a la población objetivo del trámite/servicio con incorporación de reactivos. 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 función de las dimensiones de las variables de estudio» (p. 189).	Personas usuarias del trámite o servicio. Fuentes directas e indirectas. Unidad responsable del trámite o servicio.
Pertinencia	¿En qué medida la demanda sobre el servicio / trámite que ofrece el gobierno es efectivamente cubierta?	- Descripción de la demanda del servicio / trámite. - Descripción de los mecanismos que utiliza la dependencia para valorar la cobertura y atención de la demanda del trámite o servicio. - Pertinencia de los procedimientos que tiene la dependencia para atender el trámite o servicio. - Valoración de la percepción sobre la atención recibida y la pertinencia de los servicios / trámites.	Mixtas, no experimentales: Análisis documental y de gabinete con base en solicitud de información al programa. Encuestas, a través de instrumento estructurado dirigida a la población objetivo del trámite/servicio con incorporación de reactivos. 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 función de las dimensiones de las variables de estudio» (p. 189).	Personas usuarias del trámite o servicio. Fuentes directas e indirectas. Unidad responsable del trámite o servicio.
Eficacia/ Calidad	¿Cuál es el nivel de complejidad que los usuarios	Valorar y analizar la percepción sobre el nivel de	Mixtas, no experimentales: Análisis documental y de gabinete con base en	Personas usuarias del

Criterios de evaluación	Preguntas	Temas de análisis	Diseño de investigación; técnicas de recolección de datos; técnicas de análisis	Fuentes de información
	perciben de los servicios / trámites que reciben del gobierno?	complejidad del servicio / trámite. Descripción del proceso de atención del trámite / servicio y detección de áreas de mejora.	solicitud de información al programa. Encuestas, a través de instrumento estructurado dirigida a la población objetivo del trámite/servicio con incorporación de reactivos. 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 función de las dimensiones de las variables de estudio» (p. 189).	trámite o servicio. Fuentes directas e indirectas. Unidad responsable del trámite o servicio.
Eficiencia	¿Cuál es el grado de eficiencia de los servicios / trámites que ofrece la dependencia?	- Analizar la percepción sobre el grado de eficiencia del servicio / trámite realizado por la persona usuaria. - Describir los aspectos que influyen en la percepción de eficiencia / ineficiencia del trámite o servicio. - Valorar el proceso de atención, ejecución y entrega del servicio / trámite.	Mixtas, no experimentales: Análisis documental y de gabinete con base en solicitud de información al programa. Encuestas, a través de instrumento estructurado dirigida a la población objetivo del trámite/servicio con incorporación de reactivos. 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 función de las dimensiones de las variables de estudio» (p. 189).	Personas usuarias del trámite o servicio. Fuentes directas e indirectas. Unidad responsable del trámite o servicio.
Eficacia	¿Cuál es el nivel de confianza de los usuarios en los servidores públicos?	- Valorar la percepción de las personas usuarias con respecto a los servidores públicos que gestionan, atienden y ejecutan el trámite y servicio. - Identificar los aspectos que influyen en la percepción de confianza en los entrevistados, tales como la honestidad percibida, vocación de servicio de los servidores públicos, conocimiento de los trámites y servicios, así como valorar el grado de corrupción percibido.	Mixtas, no experimentales: Análisis documental y de gabinete con base en solicitud de información al programa. Encuestas, a través de instrumento estructurado dirigida a la población objetivo del trámite/servicio con incorporación de reactivos. Técnica de análisis: Triangulación, Palella y Martins (2012), recomiendan	Personas usuarias del trámite o servicio. Fuentes directas e indirectas. Unidad responsable del trámite o servicio.

Criterios de evaluación	Preguntas	Temas de análisis	Diseño de investigación; técnicas de recolección de datos; técnicas de análisis	Fuentes de información
			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 función de las dimensiones de las variables de estudio» (p. 189).	

Elaboración propia.

Limitaciones para la interpretación de los resultados (validez)

- Para efectos comparativos, se debe considerar que los resultados corresponden temporalmente al mes de julio de 2022 (levantamiento).
- El alcance geográfico de cada muestra se limita al aforo de usuarios en el mes de julio de 2022.
- Las muestras correspondientes a los servicios de *Pago de Refrendo Vehicular, Trámite de cambio y/o Actualización del Propietario y Asesoría a Patrones, Trabajadores y Sindicatos*, no disponen de datos sobre las personas usuarias, de manera que, en el levantamiento no se aplicaron cuotas o estratos proporcionales a la población atendida.
- Los resultados generales de la muestra corresponden únicamente al comportamiento de las 5 dependencias / instancias evaluadas por lo que no representan a la totalidad de las dependencias del Gobierno del Estado de Jalisco.
- La percepción sobre la satisfacción con el Gobierno del Estado de Jalisco, corresponde únicamente a los usuarios de las instancias / dependencias evaluadas, por lo que no representa la percepción del total de la población de la entidad.
- Las valoraciones vertidas en el estudio corresponden únicamente al servicio evaluado, por lo que no representan la valoración general de la instancia / dependencia.

3.8 Descripción detallada de la técnica a emplear en el estudio

La metodología para la aplicación de la encuesta se sustentó con base en la colección, captura, procesamiento, organización y análisis de información recopilada en el trabajo de campo, cara a cara con usuarios de las dependencias sujetas a estudio en la entidad, como parte de un proceso evaluativo exhaustivo, formal, riguroso y sistemático, que permite el cumplimiento de los objetivos de evaluación planteados en los TdR emitidos por la SPPC, aspectos que se resumen brevemente en la figura 9.

Figura 9 Esquematización del proceso de ejecución de la Encuesta

1	Planeación	Se identifican los actores clave en el trabajo de campo, se calendarizan actividades y establecen responsables internos y enlaces externos.
2	Levantamiento	Se coordina a las instancias involucradas y se ejecuta el calendario de levantamiento de campo. Se realizan actividades de supervisión.
3	Procesamiento	La encuestas son validadas internamente y capturadas en SPSS. Se genera un reporte gráfico de resultados que sirve de insumo para el análisis.
4	Análisis de datos	Se realiza el análisis cuantitativo de los datos a través de frecuencias, porcentajes y medidas estadísticas, que dan origen a las conclusiones finales.
5	Entregables	Se generan los entregables del estudio: Informe de resultados de la encuesta, base de datos en SPSS y anexos. Impresos.

Elaboración propia, Mtro. Fernando Mellado Meza.

Trabajo de campo: Después de realizada la coordinación interna entre los diversos involucrados se realizó el levantamiento de campo y la selección aleatoria de los elementos sujetos a entrevista. La entrevista fue presencial y aplicada por el staff de encuestadores capacitados, el trabajo de campo fue organizado a través de un cronograma de trabajo coordinado con las dependencias para efecto de aplicar las entrevistas en los lugares de trabajo que fueron autorizados. Las entrevistas se fueron capturadas en SPSS. En todo momento un encuestador solucionó las dudas de cada reactivo, así como la presentación y conducción del instrumento.

Etapas para el procesamiento de información de la Encuesta.

Primera etapa. Organización y planeación de la Encuesta.

- En esta etapa se planeó el contexto de la evaluación y se definieron los pormenores de la evaluación: confirmación de tiempos, líneas de acción y retroalimentación. Esta fase sirvió para hacer la determinación final sobre la logística y objetivos a seguir en el estudio.

Segunda etapa. Levantamiento de trabajo de campo.

En esta etapa se realizó el levantamiento de la encuesta conforme a lo establecido en la propuesta metodológica y su retroalimentación.

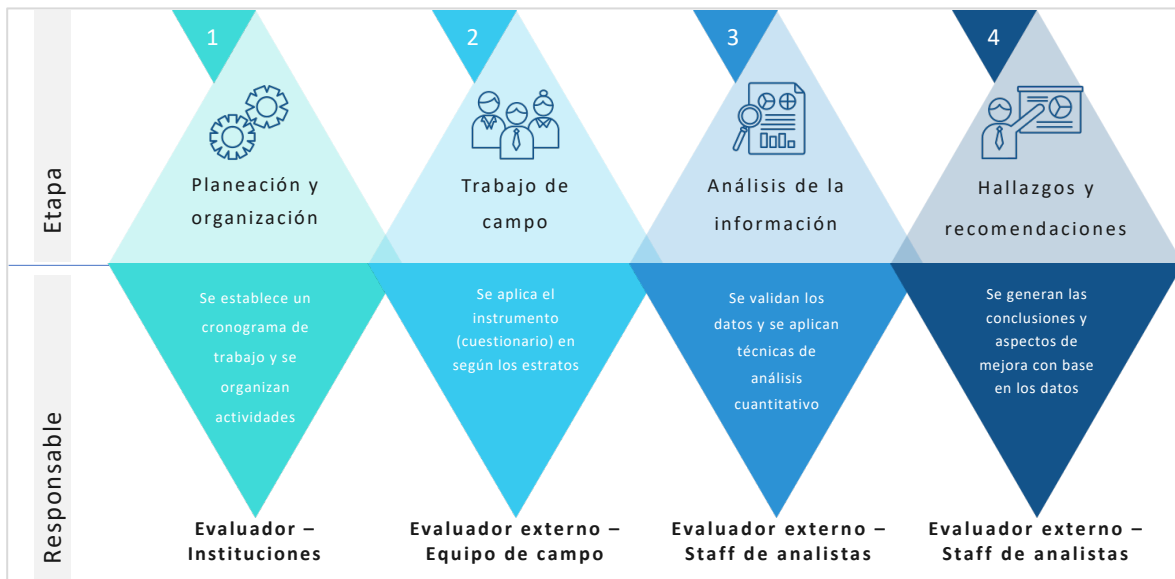
Tercera etapa. Análisis y digitalización de la captura de información.

- En esta etapa se realizó la transferencia de los datos del sistema de captura móvil que contiene información recabada en las encuestas. La captura fue supervisada con el fin de evitar cualquier error. Se realizó la captura de información generada por cada trámite/servicio evaluado.

Cuarta etapa. Hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

- Durante esta etapa se realizó el análisis de la información recabada de las encuestas con la participación de expertos en analistas cualitativos y cuantitativos.

Figura 10 Representación de las etapas del estudio a través de encuestas



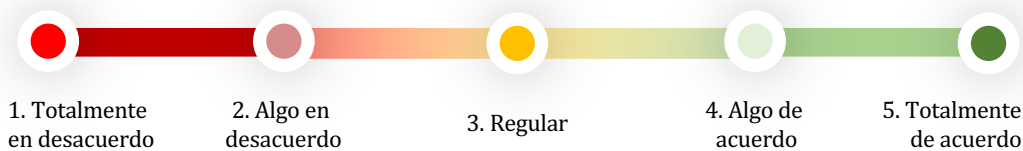
Elaboración propia.

3.9 Esquema de valoración de los reactivos

Para efectos de sistematizar la valoración del grado de percepción de calidad/satisfacción, se desarrolló un esquema tomando como base la escala del 1 al 5, donde 1 es nada satisfecho/desacuerdo al 5 totalmente satisfecho/de acuerdo (figura 11); de manera que se consideraron como criterios valorados negativamente los valores 1 y 2 de la escala, neutral el valor 3 y se consideró como positivo los valores 4 y 5.

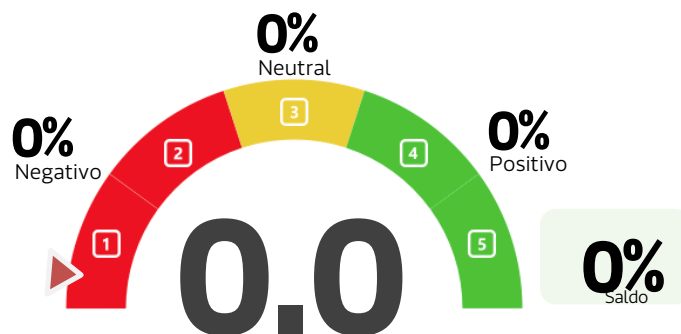
Asimismo, se calculó la puntuación neta (saldo) de la percepción cuyo indicador es resultante de la diferencia entre el porcentaje de percepción negativa (insatisfechos) y positiva (satisfechos), discriminado el porcentaje neutral. Con lo cual se estableció la siguiente semaforización: bajo <0%; medio-bajo de 1 a 30%; medio-alto de 31 a 70%; y alto de 71 a 100% (figura 12).

Figura 11 Escala de valoración de los reactivos



Elaboración propia. Escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo / insatisfecho y 5 Totalmente de acuerdo / satisfecho.

Figura 12 Agrupación de las percepciones y saldo.



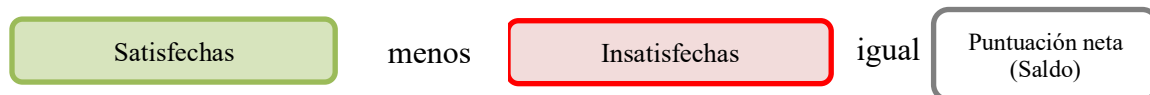
Elaboración propia. Agrupación de las percepciones: Negativo (escala 1 y 2), Neutral (escala 3) y Positivo (escala 4 y 5). La puntuación neta (saldo) de la percepción cuyo indicador es resultante de la diferencia entre el porcentaje de percepción positiva (valores 3 y 4 de la escala) (satisfechos) y la percepción negativa (valores 1 y 2 de la escala) (insatisfechos), discriminado el porcentaje neutral.

Figura 13 Tipos de personas usuarias de acuerdo con las percepciones en cada reactivo evaluado



Adaptación propia con base en la metodología de diseño de indicadores NPS. (Reichheld, 2003).

Figura 14 Determinación de la métrica de puntuación neta (saldo) de las percepciones



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

Las personas satisfechas con el servicio o trámite son aquellas que han manifestado un alto grado de satisfacción, calidad y se encuentran contentas con la atención recibida; mientras que las personas

insatisfechas son aquellas que manifiestan inconformidad con el servicio o trámite, así como un alto nivel de insatisfacción. Las personas que manifiestan una percepción neutral desarrollan un nivel de satisfacción medio e indiferente, reciben el trámite o servicio, pero no logran identificar elementos de valor sobre lo recibido, por lo que son susceptibles a la influencia de las percepciones positivas y negativas, así como de factores externos que influyan en su percepción.

La métrica de puntuación neta (Saldo) se obtuvo tomando como base las valoraciones de cara reactivo, en una escala del 1 al 5, siendo 1 totalmente en desacuerdo/insatisfecho al 5 totalmente de acuerdo/satisfecho, como resultado de la diferencia entre personas usuarias cuya percepción fue positiva (satisfechas) y las personas usuarias cuya percepción fue negativa (insatisfechas), discriminando aquellas personas que mantuvieron una percepción neutral. El indicador permite dimensionar el saldo en las percepciones y la proporción de usuarios satisfechos con el servicio / trámite.

Con el objetivo de conocer la valoración general por dependencia, se desarrolló una tabla de resultados en la cual se presentan cada uno de los criterios de evaluación, ponderación, promedio de percepción por criterio y puntuación neta (saldo), de manera que, se obtuvo una valoración global por trámite / servicio, así como una valoración general de las 5 dependencias / instancias evaluadas.

4. Hallazgos

El presente apartado se integran las preguntas de evaluación y sus respuestas en las cuales se destacan los criterios y temáticas establecidas en los TdR y el proyecto de evaluación, así como los resultados encontrados en el proceso evaluativo, en los que se describe la manera en que reflejan la realidad a través de datos y la evidencia recolectada y desde el punto de vista perceptivo de los usuarios. En otras palabras, de acuerdo con CAD (2002) los hallazgos se componen por «afirmaciones basadas en hechos registrados sobre la intervención evaluada» (CAD, 2002, citado en MAEC, 2007, p. 89 y MIDEPLAN, 2017, p. 12).

Los resultados están organizados por criterio y pregunta de evaluación con el objeto de responder de manera puntual a las temáticas incluidas en la evaluación, de manera que, permite disponer con una visión general y particular sobre la valoración de los servicios / trámites prestados por las dependencias / instituciones del Estado de Jalisco.

4.1 Eficacia

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

De acuerdo con los datos recabados en la encuesta de percepción aplicada a personas usuarias de los servicios / trámites valorados en el presente estudio, se observó que 54% de los entrevistados respondieron en la escala del 1 al 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo, que estaban algo de acuerdo (4) sobre la utilidad y correspondencia del trámite / servicio con sus necesidades, mientras que 30% dijo estar totalmente de acuerdo (figura 15). En ese sentido, el promedio de las percepciones fue de 4.1 en la misma escala (figura 16).

A nivel general, 84% de las menciones correspondieron a percepciones positivas y 6% a percepciones negativas, con lo cual la puntuación neta (saldo) en la percepción sobre la utilidad del servicio fue de 78%. En cuanto a los resultados presentados por trámite / servicio, se registró que el Pago de Refrendo Vehicular – SHP obtuvo la mejor percepción de utilidad con una puntuación de 4.3 donde 5 es la puntuación más alta, seguido del servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara “Dr. Juan I. Menchaca” con 4.2 en la misma escala (figura 17).

Asimismo, en cuanto a la utilidad del servicio / trámite se registró que el indicador de puntuación neta (saldo) con mejor relación correspondió al servicio de Hematología y Oncología Pediátrica con 95%, lo que significa que las percepciones positivas sobre la utilidad predominaron comparativamente

sobre quienes mantuvieron una percepción negativa (figura 17). En ese sentido, el servicio de Llamadas de Emergencias 911 (C5) recibió la valoración promedio más baja con 3.8 en la escala del 1 al 5, donde 5 fue lo más alto; asimismo obtuvo 62% en la puntuación neta (saldo), con lo cual la proporción de usuarios que valoraron positivamente la utilidad del servicio se mantuvo por debajo de la media que correspondió a 78% a nivel general, de manera que, se ubicó como el servicio con menor percepción de utilidad (figura 17).



«Cuando llamamos al 911 nos dijeron que la unidad venía en camino y nunca llegó...»

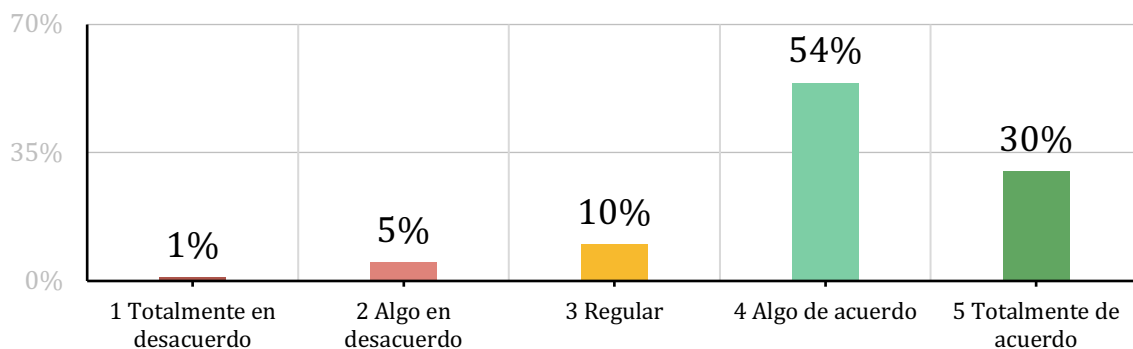
Persona usuaria anónima en el AMG



«Cuando solicite el servicio (911) tardaron en responder y cuando por fin llegaron ya habían pasado los hechos, por eso considero que en mi caso fue poco útil...»

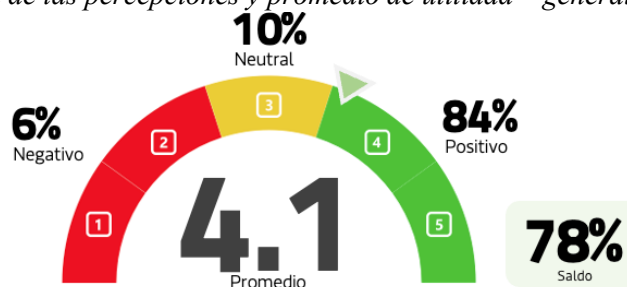
Persona usuaria anónima en el AMG

Figura 15 El servicio o trámite que recibió fue útil y correspondió a sus necesidades. En la escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo. Porcentajes.



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo.

Figura 16 Agrupación de las percepciones y promedio de utilidad – general



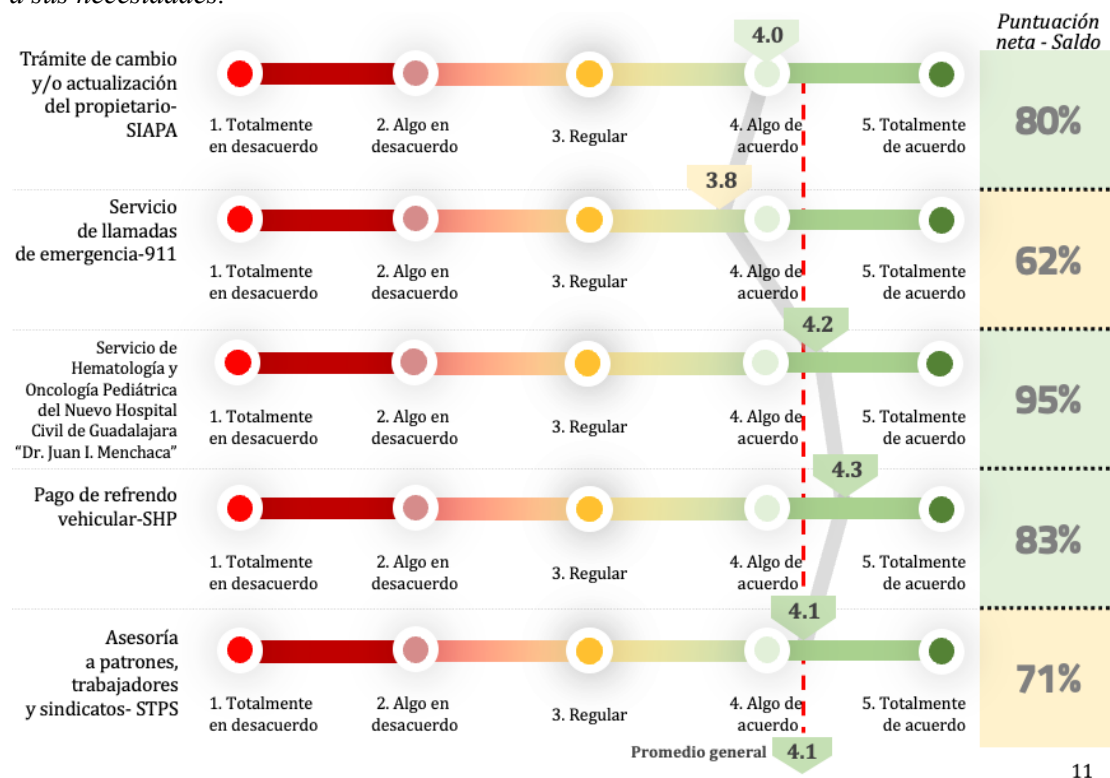
Agrupación de las percepciones: Negativo (escala 1 y 2), Neutral (escala 3) y Positivo (escala 4 y 5). Las métricas empeladas incluyen a todos los servicios / trámites en general.

Tabla 17 El servicio o trámite que recibió fue útil y correspondió a sus necesidades

Trámite / Servicio	1 Totalmente en desacuerdo	2 Algo en desacuerdo	3 Regular	4 Algo de acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
Pago de refrendo vehicular (SHP)	0.8%	6.2%	3.1%	41.0%	48.8%
Servicio de llamadas de emergencia - 911	1.8%	7.0%	20.0%	53.0%	18.2%
Trámite de cambio y/o actualización del propietario SIAPA	0.5%	4.4%	9.6%	70.1%	15.3%
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara "Dr. Juan I. Menchaca"		0.5%	2.6%	69.4%	27.5%
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos (STPS)	1.0%	6.2%	17.4%	40.0%	35.3%

Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

Figura 17 Eficacia. Reactivo 1 – Promedios. El servicio o trámite que recibió fue útil y correspondió a sus necesidades.



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.⁵

⁵ Para futuras referencias, las tablas donde se utilice la escala de Likert, se deberá usar la siguiente escala. Escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo.



«Las personas marcan al servicio 911 y cuelgan por lo que su llamada se queda en la cola, por lo que es más difícil que atiendan rápido su llamado, debe quedarse en la línea hasta que responda el operador...

Por otra parte, la llegada de las unidades no depende de nosotros directamente sino de las instancias que reciben el incidente...»

Persona prestadora anónima del servicio 911

El 82% de las personas entrevistadas mencionaron que el servicio / trámite que recibieron cumplió con lo ofrecido o con lo que esperaba (figura 18), de manera que, el promedio de valoración fue de 4 en la escala del 1 al 5; asimismo, se registró que a nivel general, la puntuación neta (saldo) en la percepción fue de 76%, siendo el Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica (HCG) el que obtuvo mayor proporción en dicha métrica con 93%.

Con lo anterior, predominaron en dicho servicio las percepciones positivas en cuando al cumplimiento y expectativa del servicio (figura 20). En otro sentido, el Servicio de Llamadas de Emergencias recibió la calificación promedio más baja con 3.8 (en la escala del 1 al 5), mientras que la puntuación neta (saldo) en la percepción del servicio de Llamadas de Emergencias correspondió a 63%, siendo este porcentaje menor a la media general de 76% (figura 19).

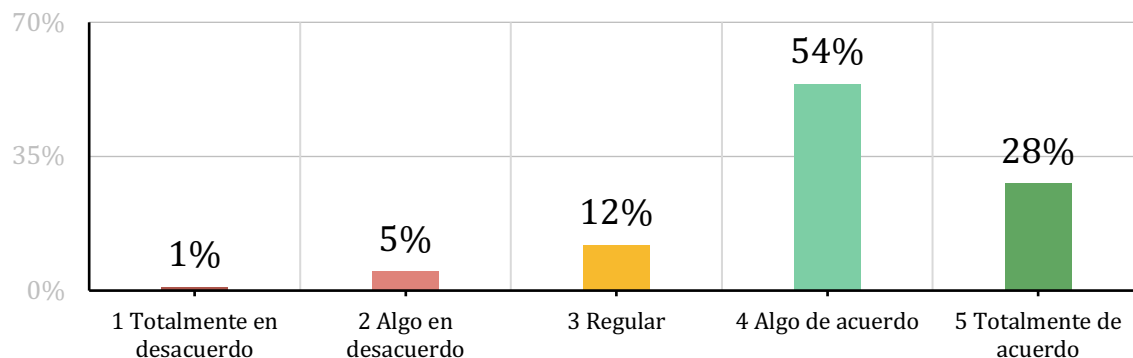
En cuanto al cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias, 3 trámites / servicios evaluados se comportaron por encima de la media (4.0) y 2 trámites / servicios se ubicaron dentro o por debajo de la media (tabla 25).

Tabla 18 *Promedios de valoración del cumplimiento del servicio ofrecido*

Trámite / servicio	Promedio
Trámite de cambio y/o actualización del propietario - SIAPA	4.0
Servicio de llamadas de emergencia - 911	3.8
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica - HCG	4.2
Pago de refrendo vehicular - SHP	4.3
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos - STPS	4.1

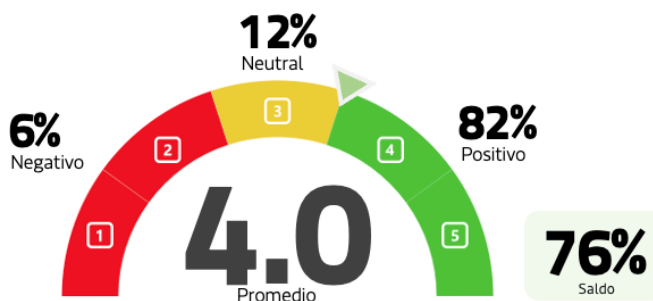
Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo.

Figura 18 El servicio o trámite que recibió / realizó cumplió con lo ofrecido o con lo que usted esperaba. En la escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo. Porcentajes.



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

Figura 19 Agrupación de las percepciones y promedio del cumplimiento de lo ofrecido – general

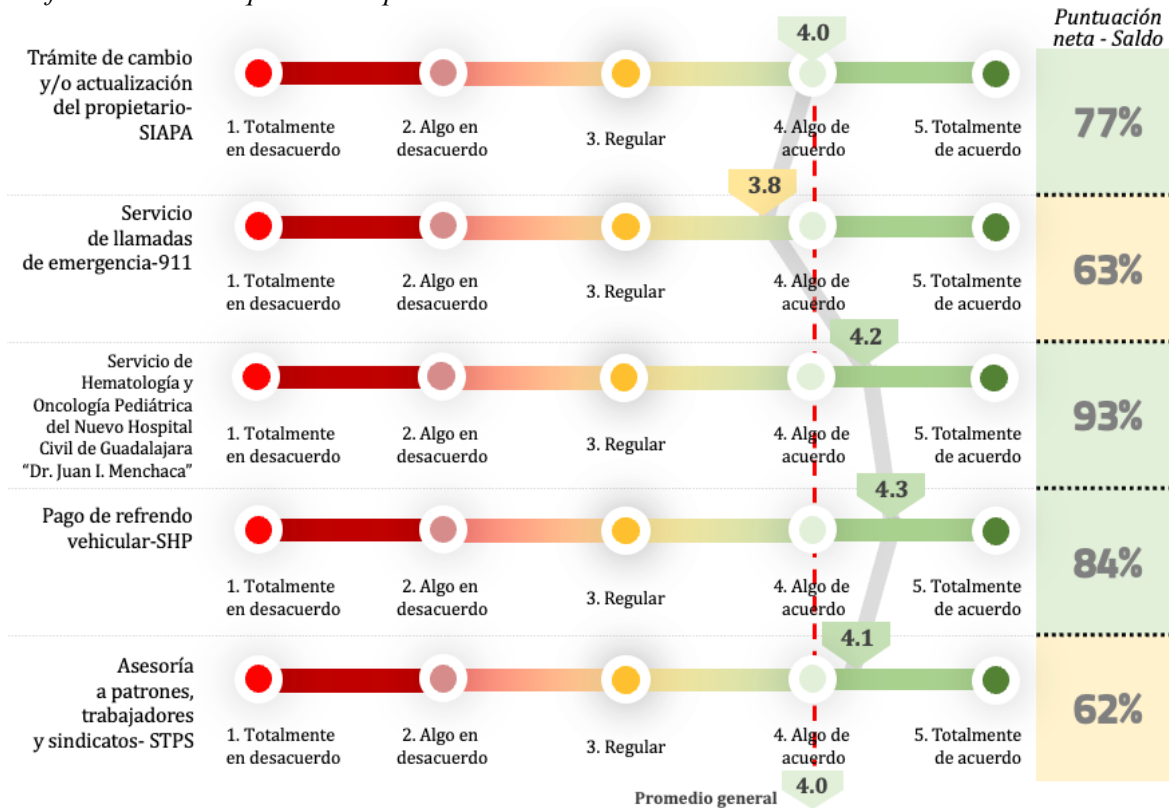


Agrupación de las percepciones: Negativo (escala 1 y 2), Neutral (escala 3) y Positivo (escala 4 y 5). Las métricas empeladas incluyen a todos los servicios / trámites en general.

Tabla 19 El servicio o trámite cumplió con lo ofrecido o con lo que usted esperaba

Trámite / Servicio	1 Totalmente en desacuerdo	2 Algo en desacuerdo	3 Regular	4 Algo de acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
Pago de refrendo vehicular (SHP)		5.7%	3.9%	45.5%	44.9%
Servicio de llamadas de emergencia - 911	2.1%	6.2%	21.3%	53.5%	16.9%
Trámite de cambio y/o actualización del propietario SIAPA	0.3%	4.2%	13.2%	64.9%	17.4%
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara "Dr. Juan I. Menchaca"		2.3%	3.4%	69.9%	24.4%
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos (STPS)	1.6%	9.1%	17.4%	41.0%	30.9%

Figura 20 Eficacia. Reactivo 2 – Promedios. El servicio o trámite que recibió / realizó cumplió con lo ofrecido o con lo que usted esperaba.



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. La puntuación neta se obtiene de la diferencia entre las valoraciones positivas (valor 4 y 5 de la escala) y las negativas (valor 1 y 2 de la escala), discriminado a las percepciones neutrales (valor 3 de la escala).



«Acudí a realizar el cambio de propietario, pero no pude realizarlo por los altos costos del agua que no utilicé, tendré que regresar cuando tenga el dinero...»

Persona anónima usuaria del SIAPA



«Existe poca paciencia en los usuarios pues hace falta personal para atender de manera oportuna, la ciudad ya nos rebasó y en ocasiones el personal no es suficiente...»

Persona anónima prestadora del servicio/trámite en el SIAPA

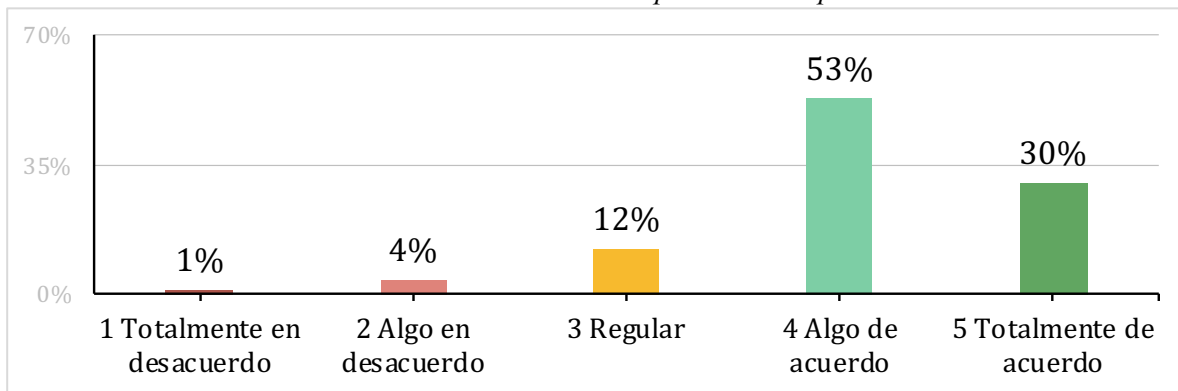


«El servicio ofrecido en el Hospital Civil de Guadalajara es muy bueno, sí cumple con lo que esperaba pues hasta ahora han atendido muy bien a mi hijo, ellos nos apoyan cuando se requiere algo que no está en sus manos, como estudios o medicamentos...»

Persona anónima usuaria del HCG

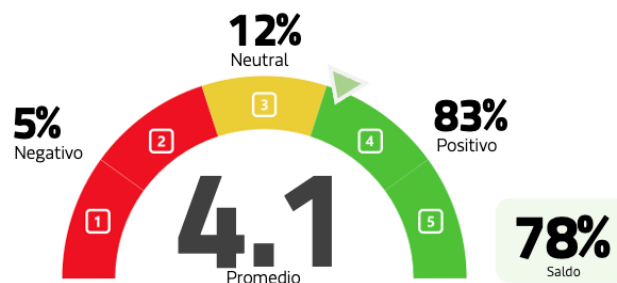
A nivel general, 83% de las personas entrevistadas afirmaron que el servicio o trámite que recibió solucionó la problemática por la cual fue solicitado, de manera que, el promedio de valoración del reactivo fue de 4.1 en la escala del 1 al 5 (tabla 27 y 27.1). Se observó que la puntuación neta (saldo) en las menciones fue de 78% para todo el conjunto de datos. En ese sentido, el servicio de Hematología Oncología Pediátrica del HCG obtuvo un saldo positivo de 98% en las percepciones positivas, mientras que, el Pago de Refrendo Vehicular (SHP) recibió 92% en dicha métrica.

Tabla 20 El servicio o trámite solucionó la situación o problemática por la cual lo solicitó



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

Figura 21.1 El servicio o trámite solucionó la situación o problemática por la cual lo solicitó



Agrupación de las percepciones: Negativo (escala 1 y 2), Neutral (escala 3) y Positivo (escala 4 y 5). Las métricas empleadas incluyen a todos los servicios / trámites en general.

El servicio de Llamadas de Emergencias 911 y el servicio de Asesoría a Patrones (STPS), Empleados y Sindicatos recibieron la puntuación neta (saldo) con menor proporción (61% y 57% respectivamente); se registró que la percepción sobre el servicio de Asesoría ofrecido por la STPS se vio afectado por la temporada vacacional debido a la reducción del número de personas que atienden el servicio, adicionalmente se observó una percepción de lentitud en la resolución de las problemáticas de las personas usuarias que acuden a recibir la asesoría (figura 21).



«No logre solucionar nada, la semana pasada vine y tendré que regresar de nuevo tengo dos meses y me traen vuelta y vuelta...»

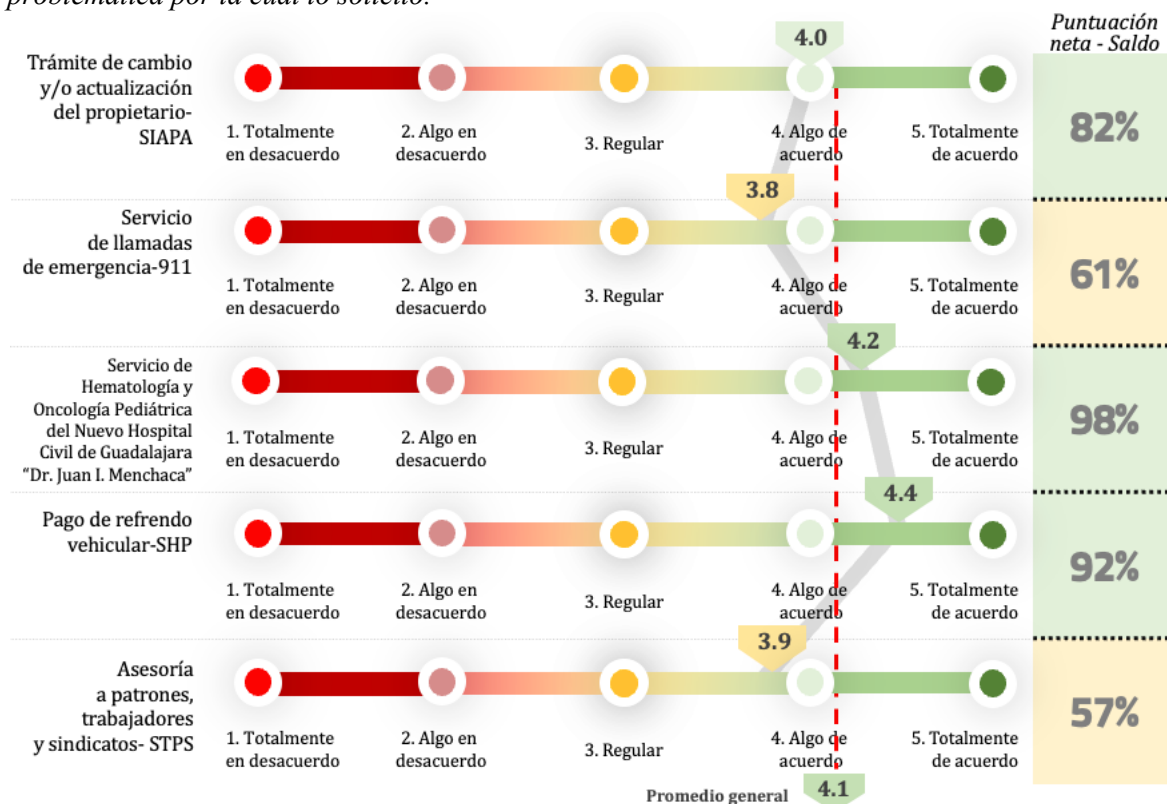
Persona anónima usuaria de la STPS



«En el caso de los empleados los trámites pueden durar hasta 15 días en promedio, pues afecta el hecho de que son asuntos que no se pueden resolver en una sola asesoría... incluso algunas dudas o asesorías no son del ámbito laboral, pues corresponden a otro ámbito como el mercantil o civil, sin embargo, se brinda ayuda y orientación...»

Persona anónima operadora del servicio en la STPS

Figura 21 Eficacia. Reactivo 3 – Promedios. El servicio o trámite solucionó la situación o problemática por la cual lo solicitó.



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

Tabla 22 El servicio o trámite solucionó la situación o problemática por la cual lo solicitó

Trámite / Servicio	1 Totalmente en desacuerdo	2 Algo en desacuerdo	3 Regular	4 Algo de acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
Pago de refrendo vehicular (SHP)		13%	5.7%	47.3%	45.7%
Servicio de llamadas de emergencia - 911	18%	7.3%	20.5%	48.3%	22.1%
Trámite de cambio y/o actualización del propietario SIAPA		2.3%	13.8%	62.3%	21.6%
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara "Dr. Juan I. Menchaca"			2.3%	73.2%	24.4%
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos (STPS)	2.1%	8.6%	20.8%	35.3%	33.2%

Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

A nivel general, el criterio de eficacia fue valorado con una calificación de 4.05, en la escala del 1 al 5, donde 5 es totalmente pertinente. Se registró que el Servicio de Llamadas de Emergencia obtuvo una valoración promedio de 3.79 (en la misma escala) siendo el servicio con menor calificación, seguido de Asesoría a Patrones, Empleados y Sindicatos (STPS) con 3.94; mientras que el Servicio de Cambio / Actualización de Propietario (SIAPA) obtuvo 3.98 en dicha valoración promedio (tabla 29).

Los trámites / servicios que desarrollaron un comportamiento positivo (por encima de la media general) fueron el Servicio de Hematología / Oncología Pediátrica (HCG) con 4.21 y el Pago de Refrendo Vehicular con 4.33, esto se debe principalmente al grado de cumplimiento de los servicios ofrecidos, la solución de la problemática /necesidad presentada por los usuarios y la utilidad percibida (tabla 29).

Tabla 23 Resumen de valoraciones promedio del criterio de Eficacia

Trámite / Servicio	Eficacia
Trámite de cambio y/o actualización del propietario-SIAPA	3.98
Servicio de llamadas de emergencia-911	3.79
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica - HCG	4.21
Pago de refrendo vehicular-SHP	4.33
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos- STPS	3.94
Valoración general	4.05

Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es nada pertinente y 5 totalmente

4.1.2 Hallazgos para el criterio de Eficacia

En el presente criterio de evaluación se incluyen valoraciones referentes a la utilidad de los trámites / servicios y el cumplimiento de estos, así como la solución de las necesidades o problemáticas que motivaron a las personas usuarias a solicitarlos.

Hallazgos positivos

- 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 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.
- 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.

Hallazgos negativos

- 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.

4.2 Eficiencia

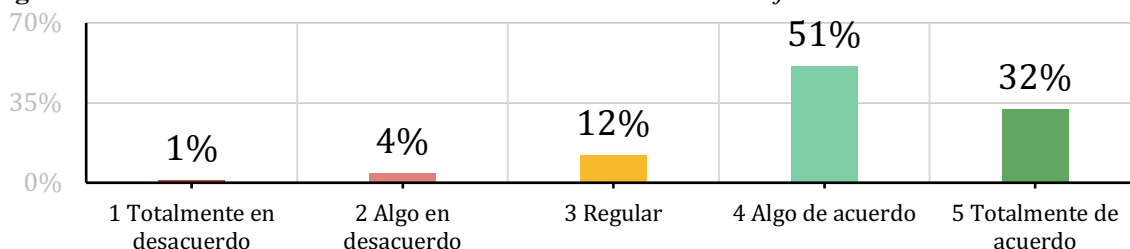
4.2.1 ¿Cuál es el grado de eficiencia de los servicios / trámites que ofrece la dependencia?

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, el promedio general de las percepciones sobre este aspecto fue de 4.1 en la escala del 1 al 5, siendo 5 el aspecto más positivo en la valoración (figura 22). El saldo en las percepciones arrojó una puntuación neta de 78%, aspecto que permite inferir que el conjunto de servicios / trámites valorados cuenta con una mayor proporción de personas usuarias satisfechas con el servicio que recibieron en lo general (figura 23).

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), seguido del servicio de Hematología y Oncología Infantil prestado por el HCG que obtuvo 4.2 en la misma escala, asimismo, se observó que el saldo en las percepciones fue de 94% y 92% respectivamente, lo que indica que los servicios en mención presentan una percepción predominantemente positiva en cuanto a la forma en que fueron realizados (figura 24).

Por otro lado, el servicio de Llamadas de Emergencia 911 (C5), fue el que recibió 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, no solo en la recepción de llamadas, sino también en una mejor tasa de respuesta en la llegada de las unidades que atienden los servicios solicitados, es importante mencionar, que una de las problemáticas que afectan la correcta prestación del servicio es la coordinación entre las corporaciones y la disponibilidad de unidades (patrullas o ambulancias).

Figura 22 El servicio o trámite se realizó correctamente. Porcentajes.



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.



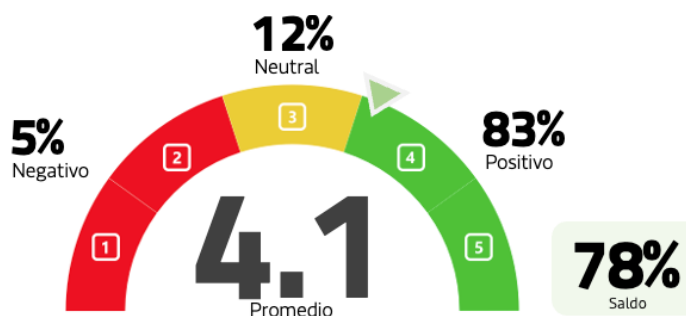
«Uno de los problemas para la rápida atención de emergencias, es la falta de unidades o personal para atender los incidentes... En temporada de lluvias o vacacional, se requiere de mayor personal para atender las llamadas de emergencia, pues las líneas se llegan a saturar» *Persona anónima prestadora del servicio – 911*



«Recibí la asesoría por parte de la dependencia correctamente y se logró solucionar mi asunto, aunque no fue tan rápido como esperaba, al final estoy contenta con el servicio porque se llegó a un acuerdo...»

Persona anónima usuaria del servicio – STPS

Figura 23 Agrupación de las percepciones y promedio de la realización – general



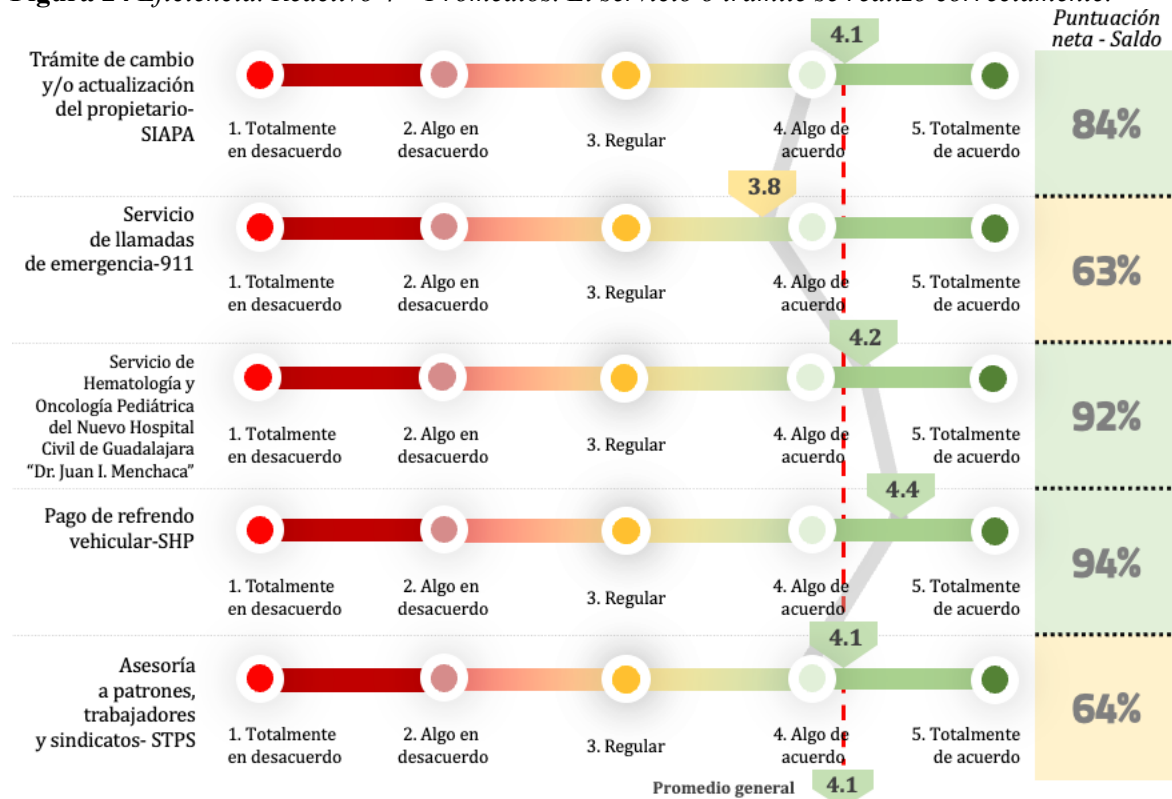
Agrupación de las percepciones: Negativo (escala 1 y 2), Neutral (escala 3) y Positivo (escala 4 y 5). Las métricas empeladas incluyen a todos los servicios / trámites en general.

Tabla 24 El servicio o trámite se realizó correctamente

Trámite / Servicio	1 Totalmente en desacuerdo	2 Algo en desacuerdo	3 Regular	4 Algo de acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
Pago de refrendo vehicular (SHP)		1.3%	4.2%	43.4%	51.2%
Servicio de llamadas de emergencia - 911	1.6%	3.4%	27.0%	49.1%	19.0%
Trámite de cambio y/o actualización del propietario SIAPA		1.6%	11.7%	64.4%	22.3%
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara "Dr. Juan I. Menchaca"		2.1%	3.4%	67.3%	27.3%
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos (STPS)	0.5%	8.3%	17.7%	37.9%	35.6%

Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

Figura 24 Eficiencia. Reactivo 4 – Promedios. El servicio o trámite se realizó correctamente.



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. La puntuación neta se obtiene de la diferencia entre las valoraciones positivas (valor 4 y 5 de la escala) y las negativas (valor 1 y 2 de la escala), discriminado a las percepciones neutrales (valor 3 de la escala).

En cuanto a la percepción sobre el tiempo de prestación del servicio / trámite (figura 26) se obtuvo una valoración general de 3.8, de manera que se obtuvieron 69% de percepciones positivas en relación con el tiempo en que se recibió el servicio / trámite, en ese aspecto el saldo en las percepciones sobre el tiempo de respuesta fue de 57%.

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 (figura 27).

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 ser atendido es largo y que el trámite puede llegar a ser engorroso cuando no se disponen de los documentos solicitados.



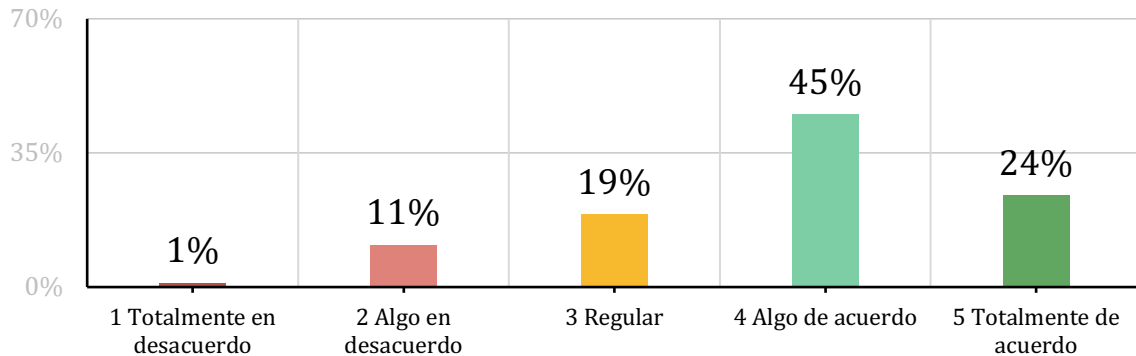
«Que los usuarios vengan con sus documentos ordenados y con la papelería.

Los usuarios pueden consultar adeudos por internet en servicios digitales del SIAPA,

con la cuenta contrato para revisar datos...»

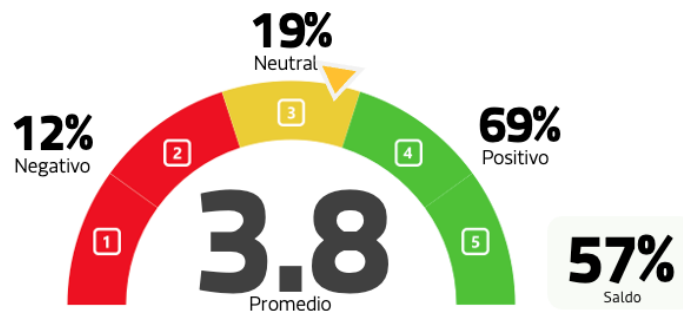
Persona anónima prestadora del servicio - SIAPA

Figura 25 El servicio o trámite se realizó en el tiempo esperado (en la escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo). Porcentajes.



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo.

Figura 26 Agrupación de las percepciones y promedio – general



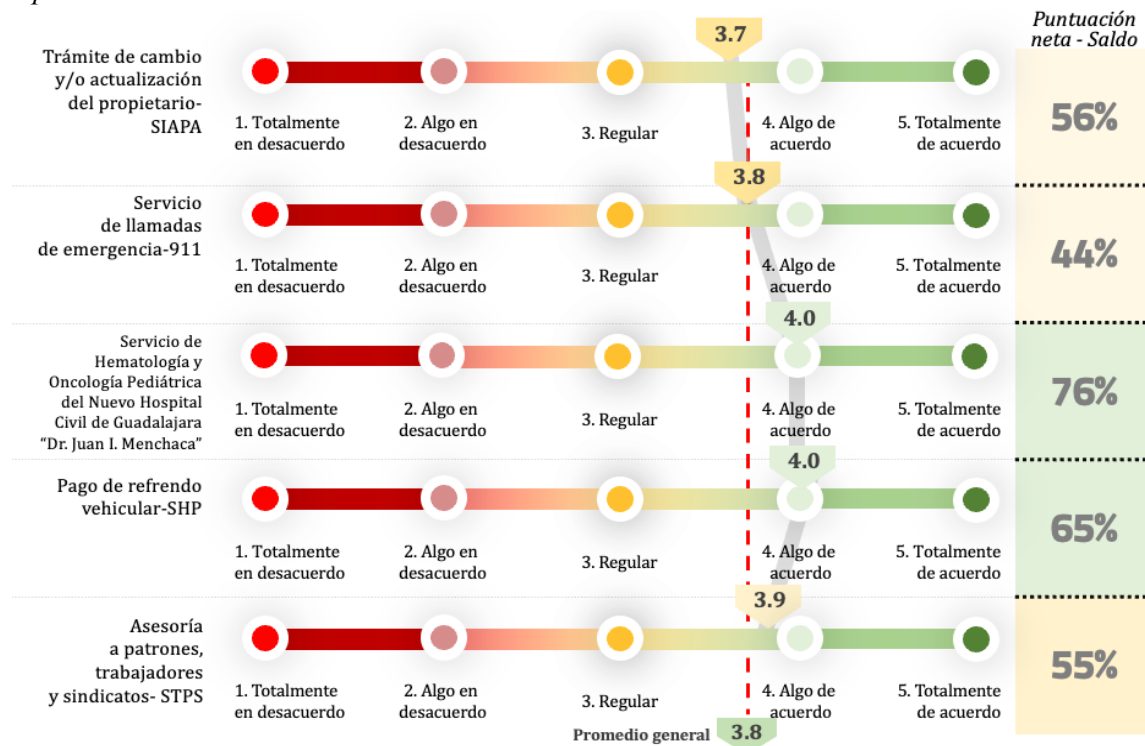
Agrupación de las percepciones: Negativo (escala 1 y 2), Neutral (escala 3) y Positivo (escala 4 y 5). Las métricas empeladas incluyen a todos los servicios / trámites en general.

Tabla 25 El servicio o trámite se realizó en el tiempo esperado

Trámite / Servicio	1 Totalmente en desacuerdo	2 Algo en desacuerdo	3 Regular	4 Algo de acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
Pago de refrendo vehicular (SHP)		12.5%	10.9%	37.7%	39.0%
Servicio de llamadas de emergencia - 911	1.8%	7.5%	36.1%	40.3%	14.3%
Trámite de cambio y/o actualización del propietario SIAPA		12.7%	18.4%	51.7%	17.1%
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara "Dr. Juan I. Menchaca"	2.1%	7.0%	6.2%	61.3%	23.4%
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos (STPS)	0.8%	13.5%	24.4%	33.5%	27.8%

Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

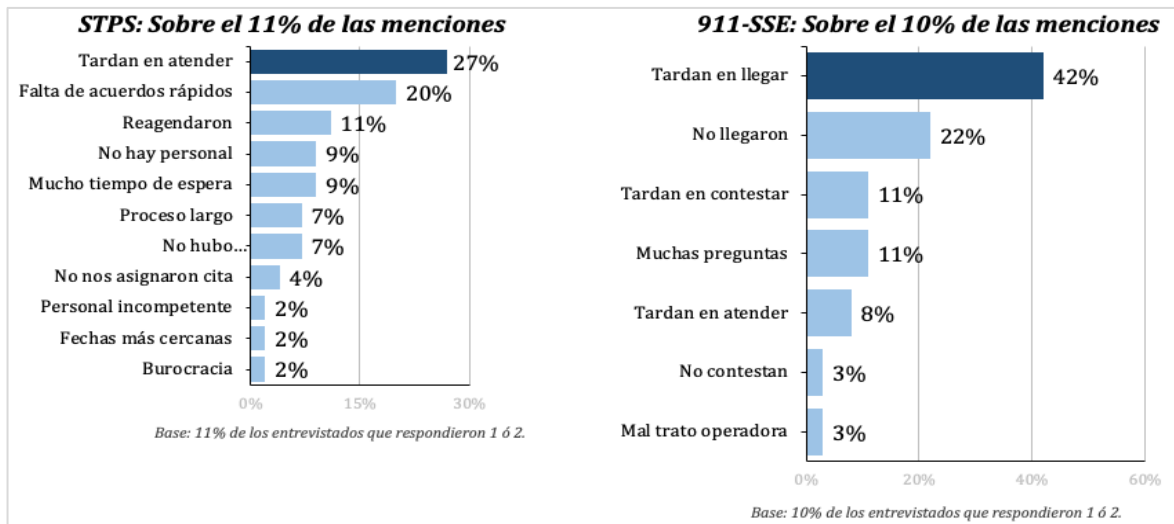
Figura 27 Eficiencia. Reactivo 5 – Promedios. El servicio o trámite se realizó en el tiempo esperado.



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. La puntuación neta se obtiene de la diferencia entre las valoraciones positivas (valor 4 y 5 de la escala) y las negativas (valor 1 y 2 de la escala), discriminado a las percepciones neutrales (valor 3 de la escala).

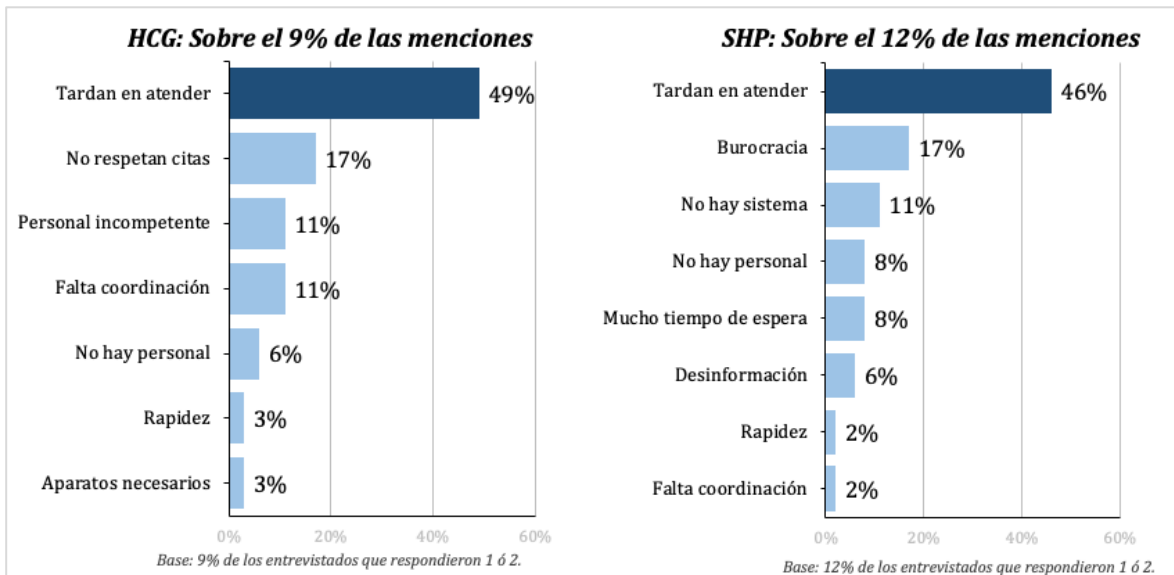
A nivel general, quienes percibieron aspectos que le hacen falta al servicio / trámite para ser más eficiente, fueron principalmente encaminados a la mejora de los tiempos de atención ya que consideran que los tiempos de espera llegan a ser considerables en algunos casos (figuras 28 a 30).

Figura 28 ¿Qué aspectos considera que le hacen falta al trámite o servicio para ser más eficiente?



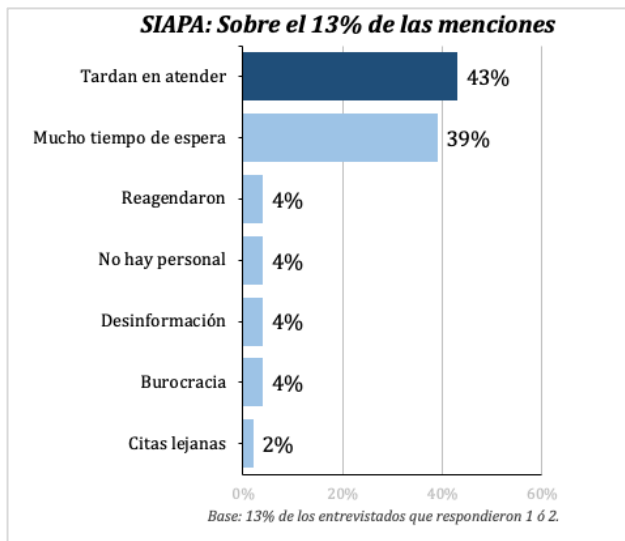
Elaboración propia.

Figura 29 ¿Qué aspectos considera que le hacen falta al trámite o servicio para ser más eficiente?



Elaboración propia.

Figura 30 ¿Qué aspectos considera que le hacen falta al trámite o servicio para ser más eficiente?



Elaboración propia.

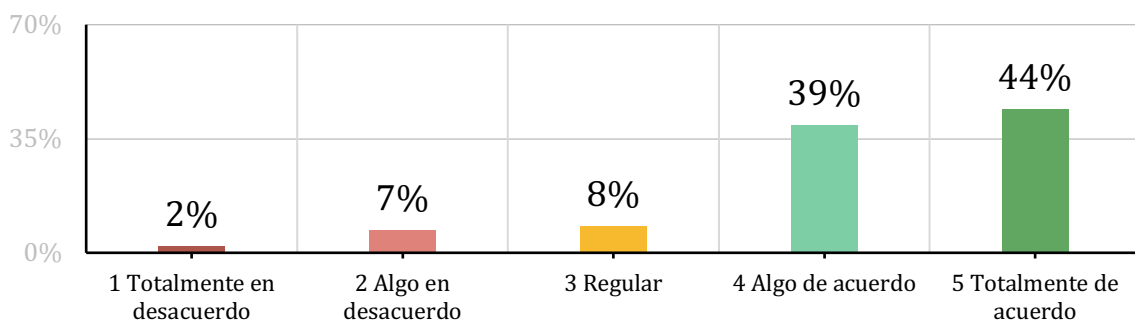
En cuanto a la percepción de limpieza de las áreas donde se presta el servicio / trámite, se observó que la mejor calificación promedio fue para el servicio de Asesoría a Empleados, Patrones y Sindicatos (STPS) con 4.9 en la escala del 1 al 5, mientras que los Servicios de Hematología y Oncología Pediátrica (HCG) y Trámite de Cambio / Actualización de Propietario (SIAPA), recibieron 3.9 de calificación, siendo los servicios con menor valoración (figura 33).



«Actualmente el Nuevo Hospital Civil de Guadalajara se encuentra en proceso de remodelación por lo que existen algunas deficiencias, una vez que se remodele se mejorará, ya que en dicha remodelación se contempló todo para brindar una mejor atención a pacientes...»

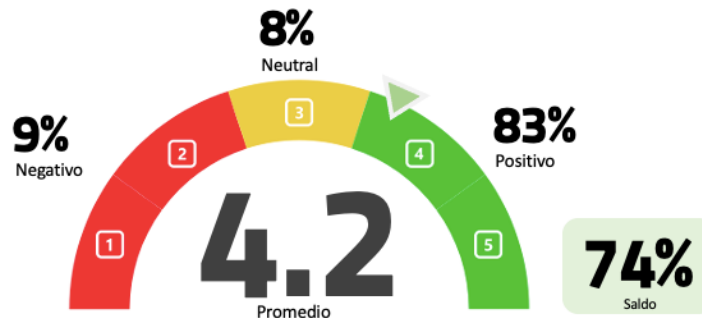
Persona anónima prestadora del servicio - HCG

Figura 31 Las instalaciones donde se presta el servicio se encuentran limpias y bien cuidadas. (No aplica a Servicio de llamadas de emergencia - 911).



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo.

Figura 32 Agrupación de las percepciones y promedio – limpieza de instalaciones



Agrupación de las percepciones: Negativo (escala 1 y 2), Neutral (escala 3) y Positivo (escala 4 y 5). Las métricas empeladas incluyen a todos los servicios / trámites en general. No aplica para 911.

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 fue positivo, destacando que 3 de los 4 servicios valorados se mantuvieron por debajo de la media (figura 32).

Figura 33 Eficiencia. Reactivo 7 – Promedios. Las instalaciones donde se presta el servicio se encuentran limpias y bien cuidadas.



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. La puntuación neta se obtiene de la diferencia entre las valoraciones positivas (valor 4 y 5 de la escala) y las negativas (valor 1 y 2 de la escala), discriminado a las percepciones neutrales (valor 3 de la escala).

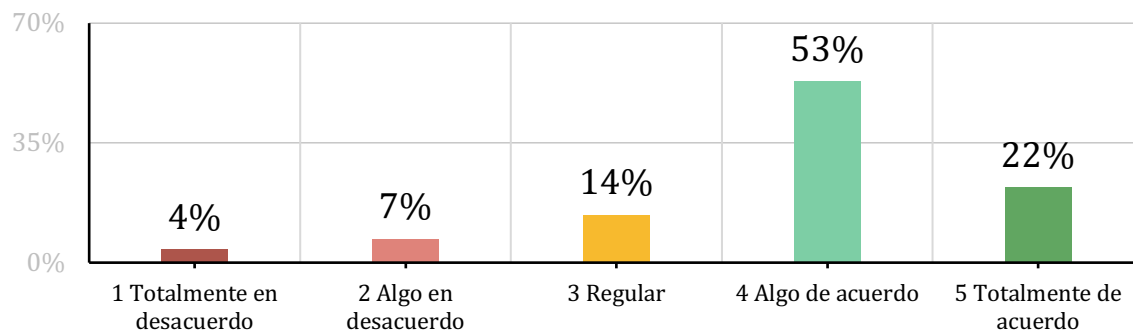
Tabla 26 Eficiencia. Reactivo 7. Las instalaciones donde se presta el servicio se encuentran limpias y bien cuidadas (todos los servicios).

Trámite / Servicio	1 Totalmente en desacuerdo	2 Algo en desacuerdo	3 Regular	4 Algo de acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
Pago de refrendo vehicular (SHP)	3.6%	7.0%	8.8%	46.8%	33.8%
Servicio de llamadas de emergencia - 911	NA	NA	NA	NA	NA
Trámite de cambio y/o actualización del propietario SIAPA	2.3%	9.4%	12.7%	49.1%	26.5%
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara "Dr. Juan I. Menchaca"	2.3%	9.6%	9.9%	50.9%	27.3%
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos (STPS)			0.8%	11.2%	88.1%

Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

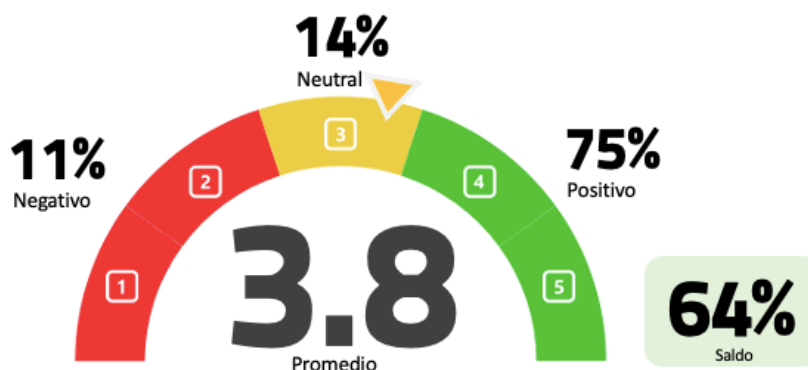
En cuanto a la identificación del personal que brinda los servicios / trámites, se observó que la valoración promedio correspondió a 3.8 siendo 5 la puntuación más alta (figura 35), de manera que se identificó positivamente la portación de uniforme y la identificación como servidor público en el servicio de Hematología y Oncología Pediátrica (HCG), el cual obtuvo una calificación promedio de 4.4, asimismo, la puntuación neta (saldo) en las percepciones fue de 99%, es decir, predominaron los usuarios que percibieron positivamente el aspecto en los prestadores del servicio, esto se debe que el resto de los prestadores de trámites / servicios no cuentan con uniforme y únicamente portan gafete de identificación (figura 36).

Figura 34 El personal que realiza el trámite o servicio porta uniforme y se puede identificar como servidor público



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo.

Figura 35 Agrupación de las percepciones y promedio – general



Agrupación de las percepciones: Negativo (escala 1 y 2), Neutral (escala 3) y Positivo (escala 4 y 5). Las métricas empeladas incluyen a todos los servicios / trámites en general. No aplica para 911.

Figura 36 Eficiencia. Reactivo 8 – Promedios. El personal que realiza el trámite o servicio porta uniforme y se puede identificar como servidor público.



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. La puntuación neta se obtiene de la diferencia entre las valoraciones positivas (valor 4 y 5 de la escala) y las negativas (valor 1 y 2 de la escala), discriminado a las percepciones neutrales (valor 3 de la escala).

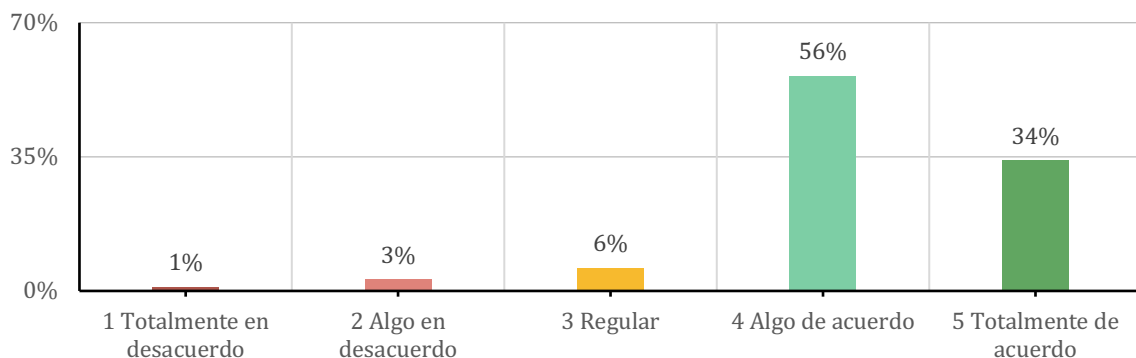
Tabla 27 Eficiencia. Reactivo 8. El personal que realiza el trámite o servicio porta uniforme y se puede identificar como servidor público (todos los servicios).

Trámite / Servicio	1 Totalmente en desacuerdo	2 Algo en desacuerdo	3 Regular	4 Algo de acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
Pago de refrendo vehicular (SHP)	6.8%	10.6%	12.7%	51.4%	17.9%
Servicio de llamadas de emergencia - 911	NA	NA	NA	NA	NA
Trámite de cambio y/o actualización del propietario SIAPA	1.6%	13.5%	14.8%	56.6%	13.5%
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara "Dr. Juan I. Menchaca"			13%	60.0%	38.7%
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos (STPS)	5.7%	4.2%	25.5%	44.9%	19.2%

Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

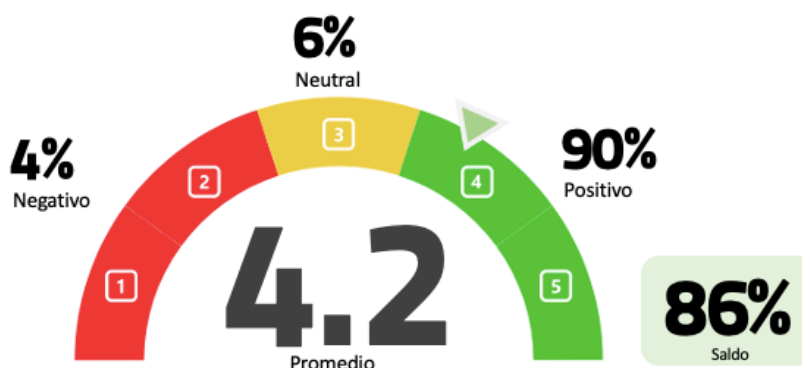
La percepción sobre los equipos y materiales para la prestación del servicio, en cuanto a si son adecuados y pertinentes, se registró que 90% manifestó una opinión positiva (figura 37), de manera que, el promedio de valoración para el reactivo fue de 4.2, en la escala del 1 al 5, siendo 5 la valoración más alta (figura 38). En el mismo aspecto, destaca la percepción positiva en el servicio de Asesoría a Patrones, Empleados y Sindicatos cuyo promedio de valoración fue de 4.5, obteniendo un saldo (puntuación neta) en la percepción de 84% (figura 39).

Figura 37 Los equipos y materiales para la prestación del servicio son adecuados y pertinentes. (No aplica a Servicio de llamadas de emergencia - 911).



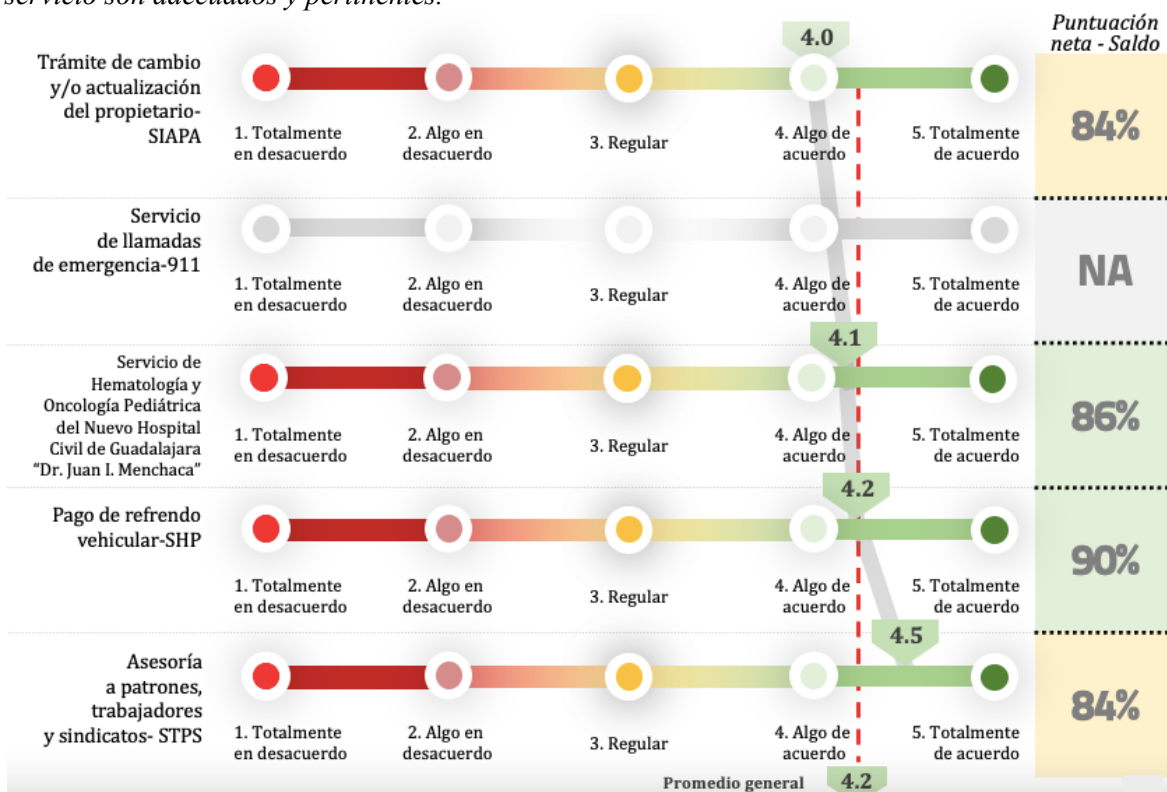
Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo.

Figura 38 Agrupación de las percepciones y promedio – general



Agrupación de las percepciones: Negativo (escala 1 y 2), Neutral (escala 3) y Positivo (escala 4 y 5). Las métricas empeladas incluyen a todos los servicios / trámites en general. No aplica para 911.

Figura 39 Eficiencia. Reactivo 9 – Promedios. Los equipos y materiales para la prestación del servicio son adecuados y pertinentes.



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. La puntuación neta se obtiene de la diferencia entre las valoraciones positivas (valor 4 y 5 de la escala) y las negativas (valor 1 y 2 de la escala), discriminado a las percepciones neutrales (valor 3 de la escala).

Tabla 28 Eficiencia. Reactivo 9. Los equipos y materiales para la prestación del servicio son adecuados y pertinentes (todos los servicios).

Trámite / Servicio	1 Totalmente en desacuerdo	2 Algo en desacuerdo	3 Regular	4 Algo de acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
Pago de refrendo vehicular (SHP)	0.5%	1.0%	5.7%	62.1%	30.6%
Servicio de llamadas de emergencia - 911					
Trámite de cambio y/o actualización del propietario SIAPA	0.3%	2.1%	11.7%	65.5%	20.5%
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara "Dr. Juan I. Menchaca"	1.8%	4.2%	2.3%	63.6%	28.1%
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos (STPS)	3.1%	3.1%	5.2%	30.9%	57.7%

Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. No aplica para 911.

A nivel general, el criterio de evaluación de Eficiencia fue valorado con 3.97 en la escala del 1 al 5, donde 5 es totalmente pertinente, dicho criterio mide en su conjunto la capacidad en que se lograron los objetivos del trámite / servicio en función de los recursos empleados, de acuerdo con la percepción de las personas usuarias (tabla 35). Se calificó que el servicio haya sido entregado de manera correcta, en el tiempo esperado, adicionalmente se consideró si las instalaciones se encontraban limpias y en buen estado, así como la presentación e identificación de los prestadores del trámite o servicio. 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 Refrendo Vehicular (4.06) fueron los servicios que obtuvieron calificaciones por encima de la media general (4.02) en eficiencia.

Tabla 29 Resumen de valoraciones promedio del criterio de Eficiencia.

Trámite / Servicio	Eficiencia
Trámite de cambio y/o actualización del propietario-SIAPA	3.88
Servicio de llamadas de emergencia-911	3.69
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica - HCG	4.11
Pago de refrendo vehicular-SHP	4.06
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos- STPS	4.13
Valoración general	3.97

Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es nada pertinente y 5 totalmente pertinente.

4.2.2 Hallazgos para el criterio de Eficiencia

En el presente criterio de evaluación se valoraron la realización correcta del trámite o servicio de acuerdo con la percepción de las personas usuarias, si fueron realizados en tiempo y forma, así como la valoración de las instalaciones físicas (en los casos aplicables), la forma en que se identifican los servidores públicos y el estado en que las personas usuarias perciben los equipos y materiales con que se prestan los servicios / trámites.

Hallazgos positivos

- 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 Refrendo Vehicular (4.06) fueron los servicios que obtuvieron calificaciones por encima de la media general (4.02) en eficiencia.
- 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 encontraron 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.

Hallazgos negativos

- 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 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.
- 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 (C5), 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 ser atendido es largo y que el trámite puede llegar a ser engorroso cuando no se disponen de los documentos solicitados.
- 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.

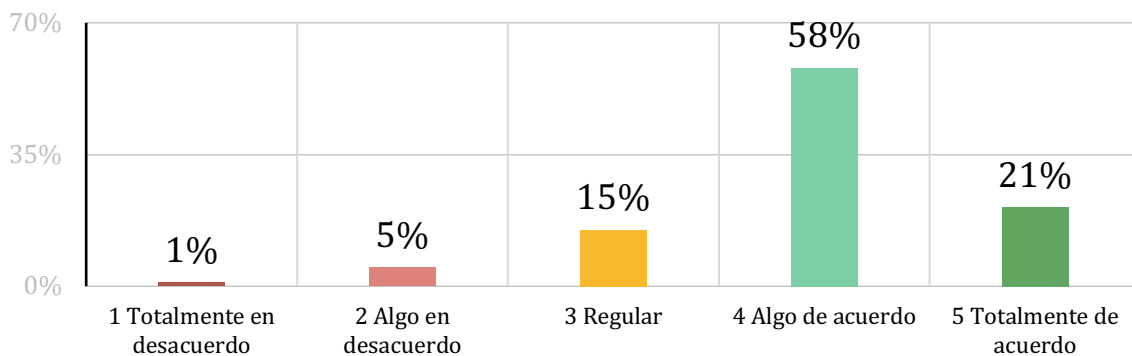
4.3 Pertinencia

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

De conformidad con la percepción de las personas usuarias de los servicios / trámites valorados, se registró que la oportunidad en la atención correspondió a 3.9 en la escala del 1 al 5, siendo 5 la valoración más alta, en ese sentido, 79% de las menciones fueron positivas, 15% fueron neutrales y 6% negativas, con lo cual, la puntuación neta en la percepción de oportunidad en el servicio prestado fue de 73%, lo que indica que predominaron las posturas positivas (figura 41).

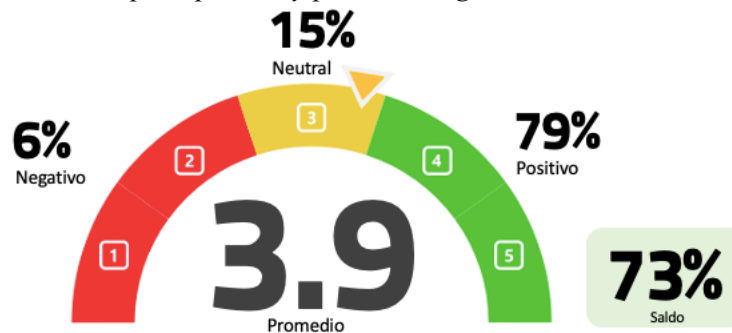
En cuanto al criterio de pertinencia, se registró que el servicio de Hematología y Oncología Pediátrica (HCG) y el Pago de Refrendo Vehicular obtuvieron una valoración promedio de 4.2, ubicándose por encima de la media general (3.9), mientras que el servicio de Llamadas de Emergencias – 911 fue el que 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 (figura 42).

Figura 40 El servicio o trámite fue suministrado de manera oportuna y sin contratiempos.



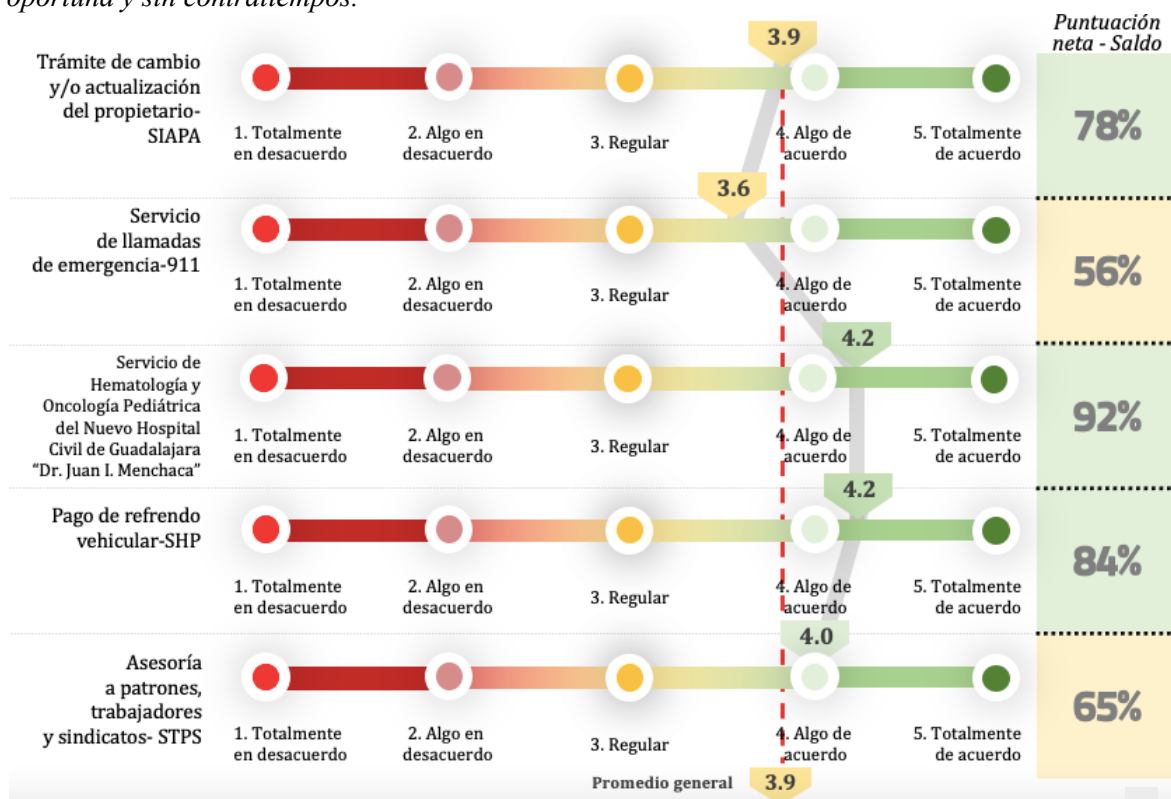
Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo

Figura 41 Agrupación de las percepciones y promedio – general



Agrupación de las percepciones: Negativo (escala 1 y 2), Neutral (escala 3) y Positivo (escala 4 y 5). Las métricas empeladas incluyen a todos los servicios / trámites en general.

Figura 42 Pertinencia. Reactivo 10 – Promedios. El servicio o trámite fue suministrado de manera oportuna y sin contratiempos.



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo. La puntuación neta se obtiene de la diferencia entre las valoraciones positivas (valor 4 y 5 de la escala) y las negativas (valor 1 y 2 de la escala), discriminado a las percepciones neutrales (valor 3 de la escala).

Tabla 30 Pertinencia. Reactivo 10. El servicio o trámite fue suministrado de manera oportuna y sin contratiempos (todos los servicios).

Trámite / Servicio	1 Totalmente en desacuerdo	2 Algo en desacuerdo	3 Regular	4 Algo de acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
Pago de refrendo vehicular (SHP)		4.4%	6.8%	57.9%	30.9%
Servicio de llamadas de emergencia - 911	1.8%	5.2%	29.6%	58.4%	4.9%
Trámite de cambio y/o actualización del propietario SIAPA		3.6%	14.0%	67.5%	14.8%
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara "Dr. Juan I. Menchaca"	0.3%	2.3%	3.4%	68.3%	25.7%
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos (STPS)	0.5%	11.4%	22.1%	36.6%	29.4%

Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

Respecto a 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, mientras que el saldo en las percepciones (puntuación neta) obtenida fue 81%, esto indica que la prestación de los servicios a nivel global fue realizada con relativa calidad, de manera que 4 de los 5 servicios valorados desarrollaron valores por encima de la media, siendo el servicio de Llamadas de Emergencias – 911, el que desarrollo menor valoración promedio con 3.7 en la escala del valoración (figura 43-45).

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.



«El servicio del 911 por lo general contestan rápido pero cuando se saturan
las líneas no tienes la seguridad de que te atiendan con prontitud...»

Persona anónima usuaria del servicio – 911



«Marcamos al 911 y la patrulla nunca llegó, sólo nos dijeron que ya venía en camino...

El servicio es malo pues no sabes cuando van a venir al llamado,
otras veces llegan cuando ya pasó todo...»

Persona anónima usuaria del servicio - 911



«Para mejorar la calidad del servicio es necesario que se incremente el personal
de operadores, especialmente en temporada vacacional cuando hay más demanda de llamadas...

También es importante que se mejore la concientización de los
usuarios para un mejor uso...»

Persona anónima prestadora del servicio - 911

Figura 43 El trámite o servicio solicitado fue prestado/entregado con calidad, es decir, garantiza que es óptimo con relación a su necesidad particular

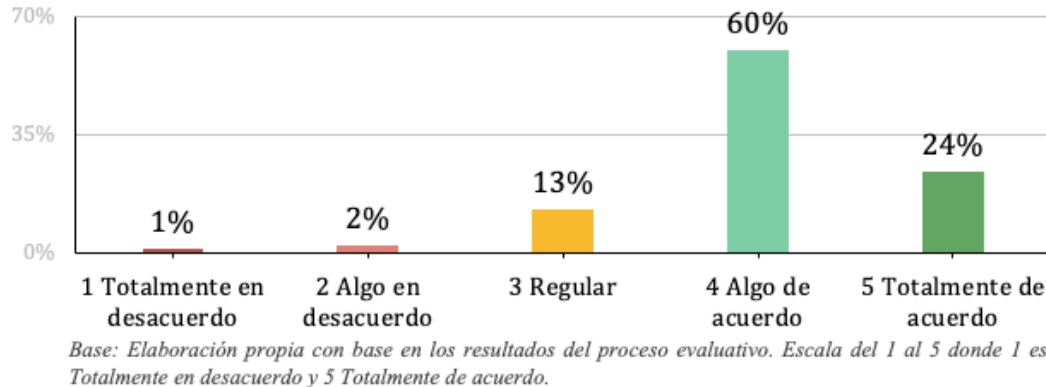
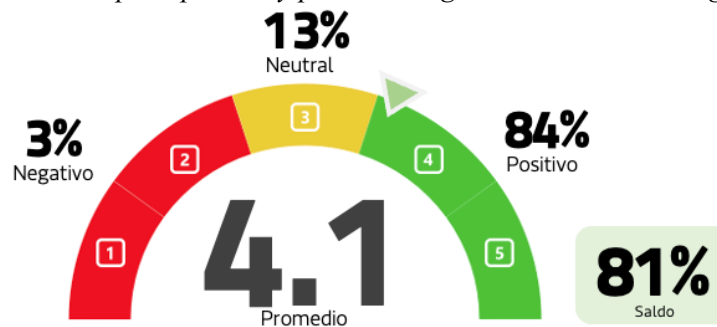


Figura 44 Agrupación de las percepciones y promedio – general. Servicio entregado con calidad



Agrupación de las percepciones: Negativo (escala 1 y 2), Neutral (escala 3) y Positivo (escala 4 y 5).

Figura 45 Pertinencia. Reactivo 11 - Promedios. El trámite o servicio solicitado fue prestado/entregado con calidad, es decir, garantiza que es óptimo con relación a su necesidad particular

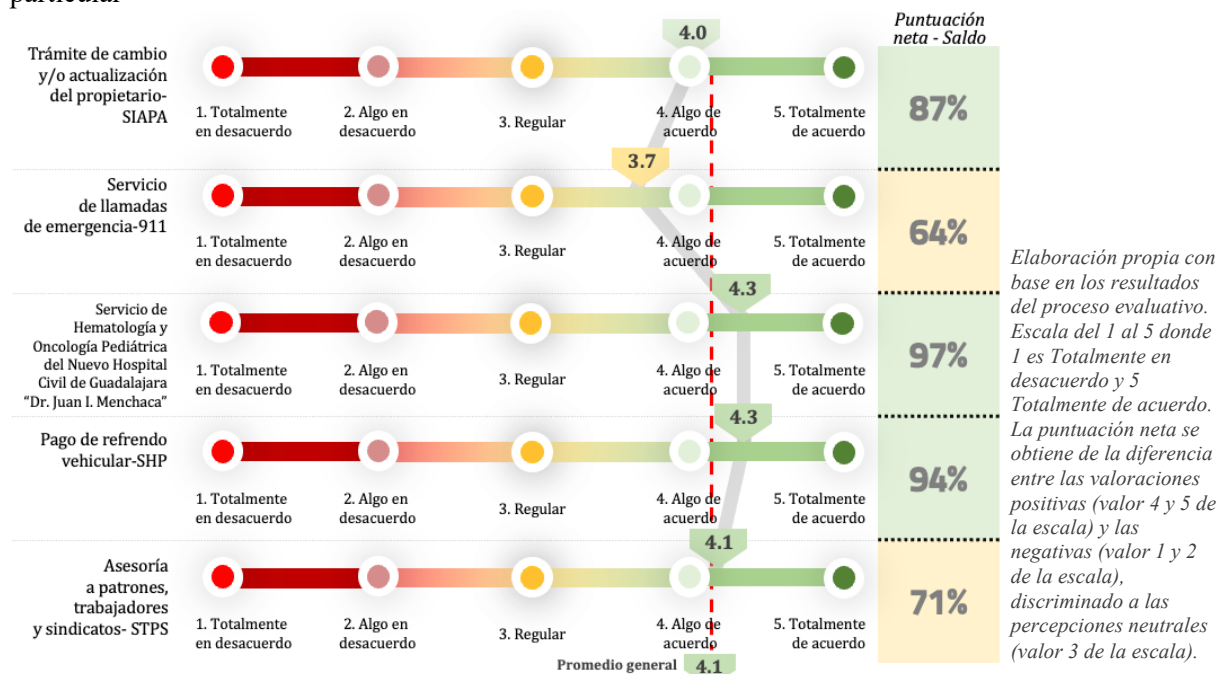


Figura 46 Pertinencia. Reactivo 11. El trámite o servicio solicitado fue prestado/entregado con calidad, es decir, garantiza que es óptimo con relación a su necesidad particular

Trámite / Servicio	1 Totalmente en desacuerdo	2 Algo en desacuerdo	3 Regular	4 Algo de acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
Pago de refrendo vehicular (SHP)		1.0%	3.9%	60.3%	34.8%
Servicio de llamadas de emergencia - 911	1.8%	2.9%	26.2%	57.4%	11.7%
Trámite de cambio y/o actualización del propietario SIAPA		0.3%	13.0%	70.6%	16.1%
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara "Dr. Juan I. Menchaca"		0.3%	13%	70.1%	28.3%
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos (STPS)	0.3%	3.6%	22.3%	42.6%	31.2%

Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

A nivel general, los trámites o servicios que involucraron un costo o pago fueron consistentes con lo estipulado inicialmente, sin embargo, se registraron algunas percepciones negativas que se vieron afectadas por el pago de recargos u otras obligaciones que se vinculaban con el trámite.

En cuanto a la atención recibida por el personal que presta los servicios o trámites, se obtuvo que 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 (figura 47).

A nivel particular, 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, aspecto que indica un número importante de menciones de regulares a malas por parte de las personas usuarias del servicio, lo anterior con relación a la media que correspondió a 81% (figura 47-49).

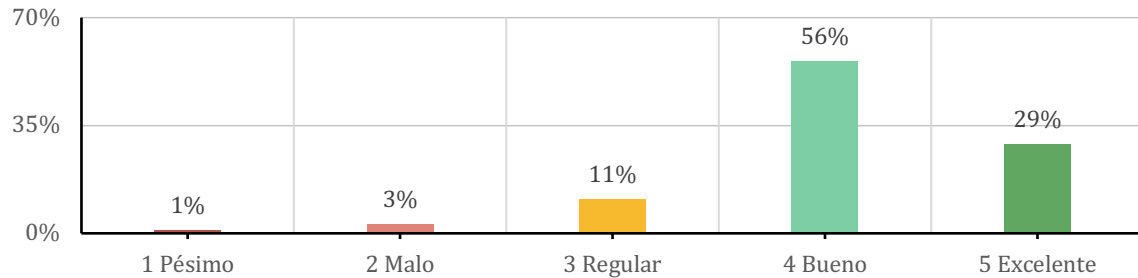
Los aspectos de mejora fueron incididos por aspectos subjetivos, como la percepción de que la persona prestadora del servicio atendió con «mala manera o de mala gana» debido a que desarrollaron una postura parcial o poco empática de cara a las problemáticas de las personas usuarias.



«Se pusieron del lado del patrón, por lo que no logré llegar a ningún acuerdo...»

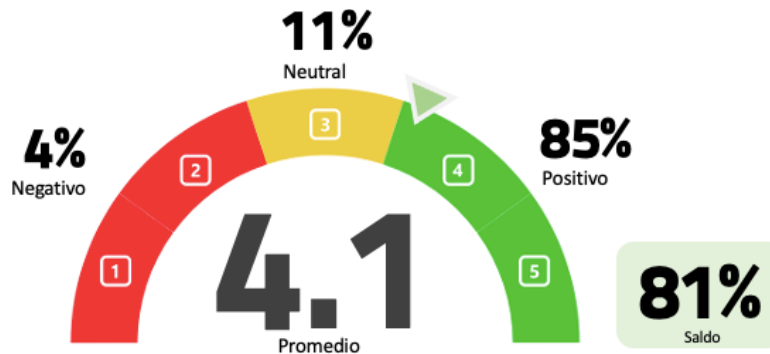
Persona anónima usuaria del servicio – Asesoría a Patrones, Empleados y Sindicatos

Figura 47 ¿Cómo valora la atención recibida por el personal que atendió el servicio o trámite?



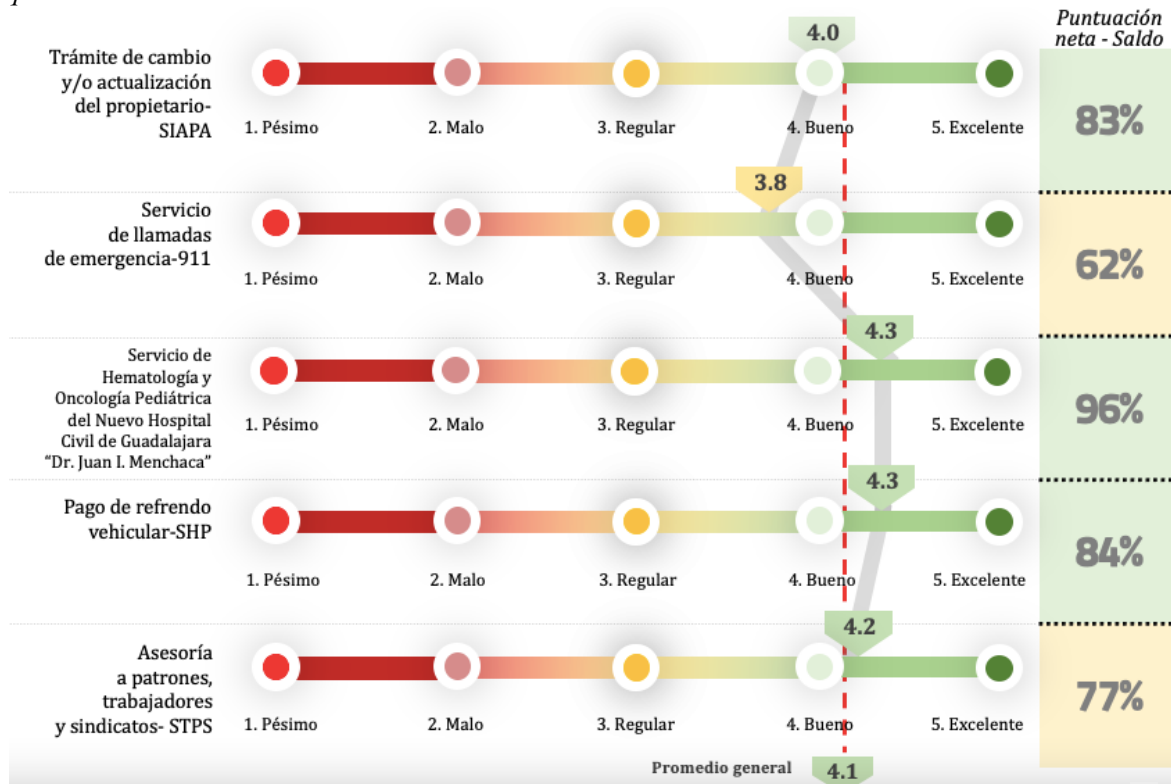
Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo

Figura 48 Agrupación de las percepciones y promedio – general



Agrupación de las percepciones: Negativo (escala 1 y 2), Neutral (escala 3) y Positivo (escala 4 y 5). Las métricas empeladas incluyen a todos los servicios / trámites en general.

Figura 49 Pertinencia. Reactivo 13 – Promedios. ¿Cómo valora la atención recibida por el personal que atendió el servicio o trámite?



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo. La puntuación neta se obtiene de la diferencia entre las valoraciones positivas (valor 4 y 5 de la escala) y las negativas (valor 1 y 2 de la escala), discriminado a las percepciones neutrales (valor 3 de la escala).

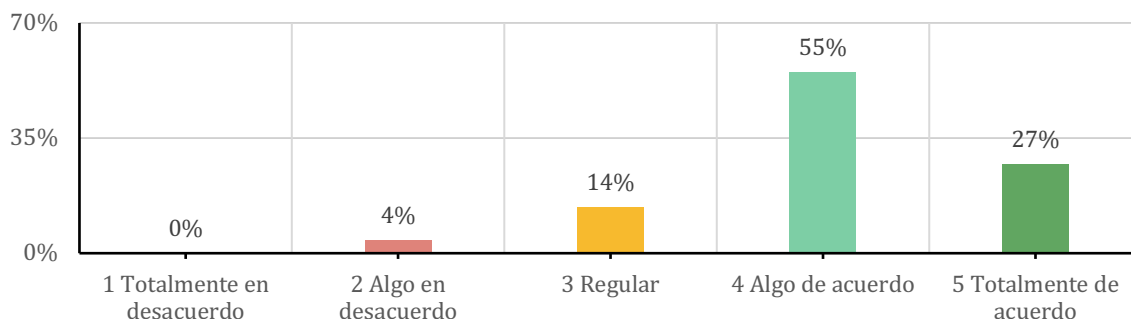
Tabla 31 Pertinencia. Reactivo 13. ¿Cómo valora la atención recibida por el personal que atendió el servicio o trámite? (todos los servicios).

Trámite / Servicio	Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Pago de refrendo vehicular (SHP)	1.8%	2.9%	6.5%	45.7%	43.1%
Servicio de llamadas de emergencia - 911	1.6%	5.7%	21.8%	53.5%	17.4%
Trámite de cambio y/o actualización del propietario SIAPA		4.7%	8.8%	67.8%	18.7%
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara "Dr. Juan I. Menchaca"		0.5%	2.1%	66.5%	30.9%
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos (STPS)	0.3%	3.4%	13.8%	46.8%	35.8%

Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

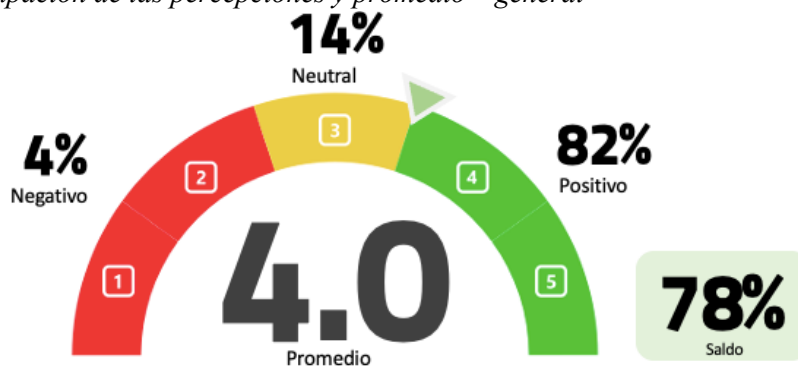
Sobre la disposición para atender dudas, quejas y sugerencias se observó que en promedio la valoración fue de 4.0 en la escala del 1 al 5, siendo 5 la puntuación más alta; el saldo en las percepciones (puntuación neta) fue de 78%, de manera que, 14% de las menciones fueron neutrales y 4% negativas (figura 50-52), con lo cual, el servicio de Llamadas de Emergencia – 911 y el servicio de Cambio / Actualización de Propietario – SIAPA resultaron con los valores promedio más bajos con 3.8 y 3.9 respectivamente, con respecto a la media de 4.0, mientras que el servicio de Hematología y Oncología Pediátrica – HCG obtuvo la mejor percepción con 4.3 y el saldo positivo con mayor proporción (93%) (figura 50-52).

Figura 50 Las personas servidoras públicas que atienden el servicio o trámite cuentan con buena disposición para atender dudas, quejas y sugerencias.



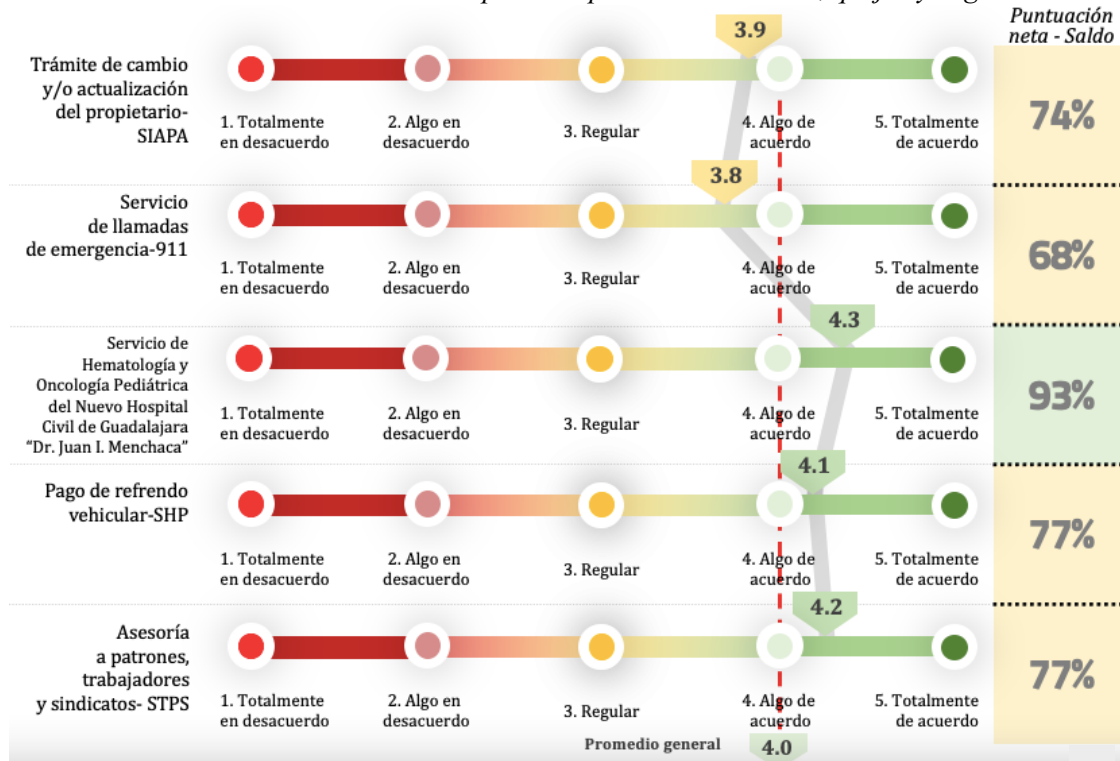
Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

Figura 51 Agrupación de las percepciones y promedio – general



Agrupación de las percepciones: Negativo (escala 1 y 2), Neutral (escala 3) y Positivo (escala 4 y 5). Las métricas empeladas incluyen a todos los servicios / trámites en general.

Figura 52 Pertinencia. Reactivo 14 – Promedios. Las personas servidoras públicas que atienden el servicio o trámite cuentan con buena disposición para atender dudas, quejas y sugerencias



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo. La puntuación neta se obtiene de la diferencia entre las valoraciones positivas (valor 4 y 5 de la escala) y las negativas (valor 1 y 2 de la escala), discriminado a las percepciones neutrales (valor 3 de la escala).

Tabla 32 Pertinencia. Reactivo 14 – Promedios. Las personas servidoras públicas que atienden el servicio o trámite cuentan con buena disposición para atender dudas, quejas y sugerencias.

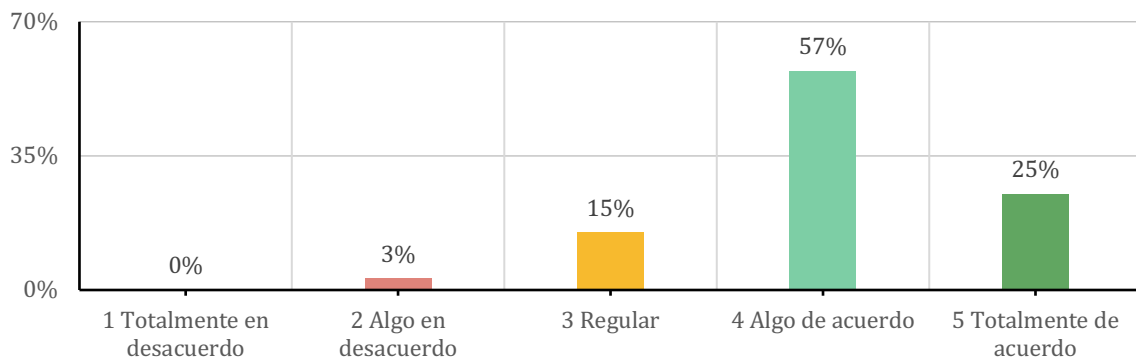
Trámite / Servicio	1 Totalmente en desacuerdo	2 Algo en desacuerdo	3 Regular	4 Algo de acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
Pago de refrendo vehicular (SHP)	1.6%	5.5%	8.8%	46.2%	37.9%
Servicio de llamadas de emergencia - 911	1.6%	2.6%	22.3%	60.3%	13.2%
Trámite de cambio y/o actualización del propietario SIAPA		7.3%	11.4%	62.1%	19.2%
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara "Dr. Juan I. Menchaca"		18%	3.4%	63.1%	31.7%
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos (STPS)	0.5%	18%	22.9%	43.1%	31.7%

Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

Sobre la percepción de las personas encuestadas acerca de sí las personas que prestan el servicio o trámite cuentan con disposición para ayudar a las personas usuarias y proporcionar un buen servicio, se registró que la valoración promedio fue de 4.0 en la escala del 1 al 5, donde 5 es el valor positivo más alto (figura 50). Asimismo, el saldo promedio en las percepciones fue de 79%, con lo cual, se observó que el servicio de Llamadas de emergencia se ubicó por debajo de la media con 3.7 de calificación en la misma escala (figura 53-55).

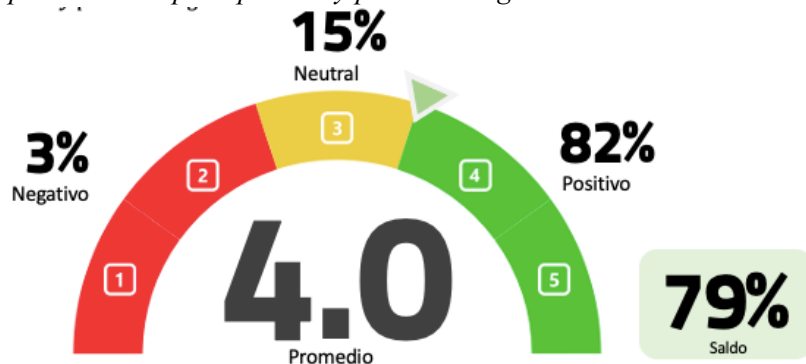
Se observó que 4 de los 5 servicios valorados se encontraron por encima de la media general (4.0) sobre la disposición para ayudar personas usuarias y proporcionar un buen servicio, siendo el servicio de Llamadas de Emergencias 911, el que desarrolló menor calificación promedio (3.7) (figura 53-55).

Figura 53 Las personas que prestan el servicio o trámite cuentan con disposición para ayudar a los usuarios y proporcionar un buen servicio.



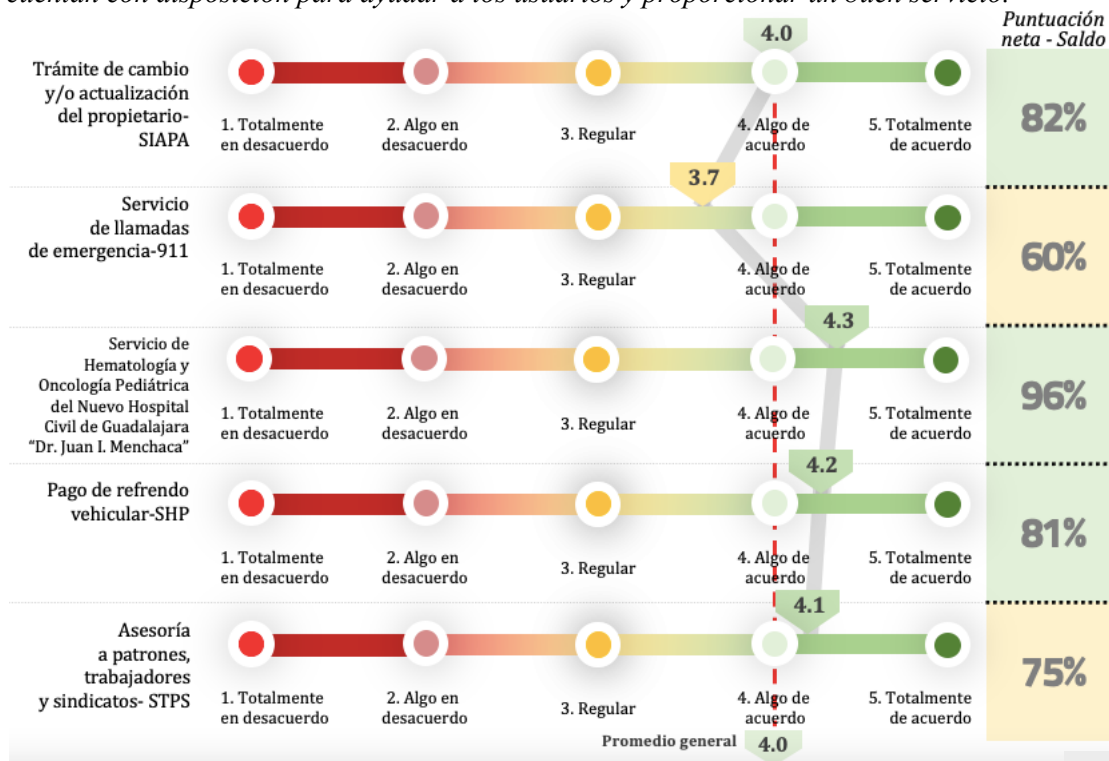
Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo

Figura 54 Agrupación de las percepciones y promedio – general



Agrupación de las percepciones: Negativo (escala 1 y 2), Neutral (escala 3) y Positivo (escala 4 y 5). Las métricas empeladas incluyen a todos los servicios / trámites en general.

Figura 55 Pertinencia. Reactivo 15 – Promedio. Las personas que prestan el servicio o trámite cuentan con disposición para ayudar a los usuarios y proporcionar un buen servicio.



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo. La puntuación neta se obtiene de la diferencia entre las valoraciones positivas (valor 4 y 5 de la escala) y las negativas (valor 1 y 2 de la escala), discriminado a las percepciones neutrales (valor 3 de la escala).

Tabla 33 Pertinencia. Reactivo 15. Las personas que prestan el servicio o trámite cuentan con disposición para ayudar a los usuarios y proporcionar un buen servicio. (todos los servicios)

Trámite / Servicio	1 Totalmente en desacuerdo	2 Algo en desacuerdo	3 Regular	4 Algo de acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
Pago de refrendo vehicular (SHP)		4.9%	8.8%	51.4%	34.8%
Servicio de llamadas de emergencia - 911	1.8%	2.9%	29.9%	54.3%	11.2%
Trámite de cambio y/o actualización del propietario SIAPA		2.9%	12.7%	68.1%	16.4%
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara "Dr. Juan I. Menchaca"		0.8%	2.6%	67.0%	29.6%
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos (STPS)		2.6%	20.3%	44.9%	32.2%

Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

En resumen, el criterio de evaluación de pertinencia recibió una valoración general de 4.03 (tabla 40) en la escala del 1 al 5, donde 5 es totalmente pertinente; el criterio pretende medir si los objetivos y actividades del trámite / servicio responden y son congruentes con las necesidades de la población que pretenden atender. Se valoró si el servicio fue prestado de manera oportuna de acuerdo con la necesidad de las personas usuarias, la calidad percibida en la prestación del trámite / servicio, la valoración de la atención de las personas prestadoras del servicio y su disposición para ayudar.

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; mientras que 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.

Tabla 34 *Resumen de valoraciones promedio del criterio de Pertinencia.*

Trámite / Servicio	Pertinencia
Trámite de cambio y/o actualización del propietario-SIAPA	3.98
Servicio de llamadas de emergencia-911	3.73
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica - HCG	4.24
Pago de refrendo vehicular-SHP	4.20
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos- STPS	4.02
Valoración general	4.03

Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es nada pertinente y 5 totalmente pertinente.

4.3.2 Hallazgos para el criterio de Pertinencia

En este criterio se valoró si la demanda sobre el servicio / trámite es efectivamente atendida, si el servicio fue entregado sin contratiempos y de manera oportuna a la población usuaria; se valoró la calidad percibida, la atención recibida por parte de las personas servidoras públicas y la disposición para atender dudas, quejas o sugerencias, así como la percepción sobre la disposición para ayudar a las personas usuarias.

Hallazgos positivos

- 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 los 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 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.

Hallazgos negativos

- El servicio de Llamadas de Emergencias – 911 fue el que desarrolló la calificación promedio más baja con 3.6 (en la escala del 1 al 5 donde 5 es el valor más alto) esto se debió principalmente a que la atención de las llamadas, en ocasiones no fue 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 de 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.

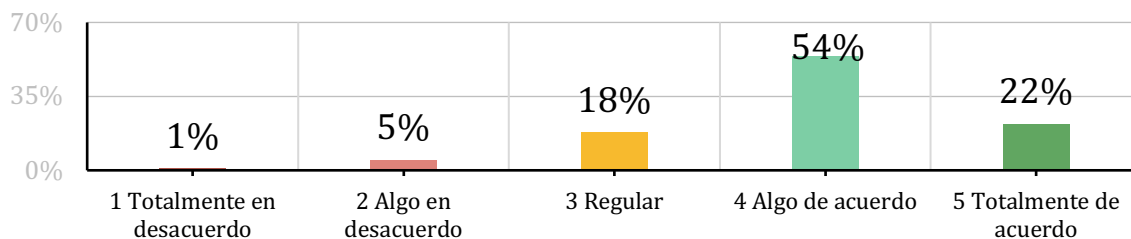
4.4 Calidad – Eficacia

4.4.1 ¿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?

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 56). El promedio de las valoraciones recibidas en el reactivo fue de 3.9 en una escala del 1 al 5, donde 5 es el valor más alto, asimismo, el saldo en las percepciones (puntuación neta) fue de 70%. En ese sentido, 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%) (figura 57).

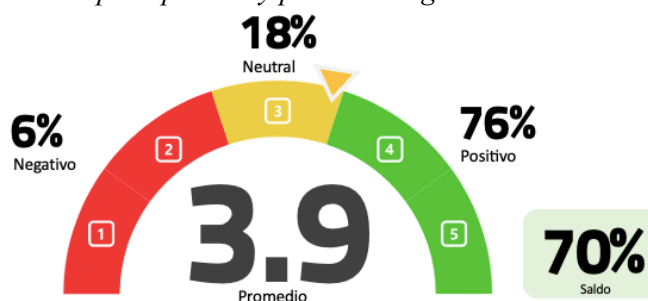
Los aspectos que incidieron en la percepción de bajo nivel de agilidad y facilidad en la solicitud de las llamadas de emergencia fueron que las líneas telefónicas se saturan en ciertas temporadas del año, en ese tenor, 37% de las personas encuestadas manifestaron que realizaron más de 2 llamadas para poder ser atendidos y el promedio de atención (una vez que entró la llamada) fue de 2 minutos en promedio, por lo que algunas personas usuarias manifestaron que fue complejo que su solicitud o llamado fuera canalizado de forma ágil. Es importante destacar que 35.8% de las personas usuarias del servicio - 911 consideraron que la agilidad y facilidad del servicio era regular (figura 58).

Figura 56 La solicitud del servicio o trámite proporcionado es ágil y fácil de realizar



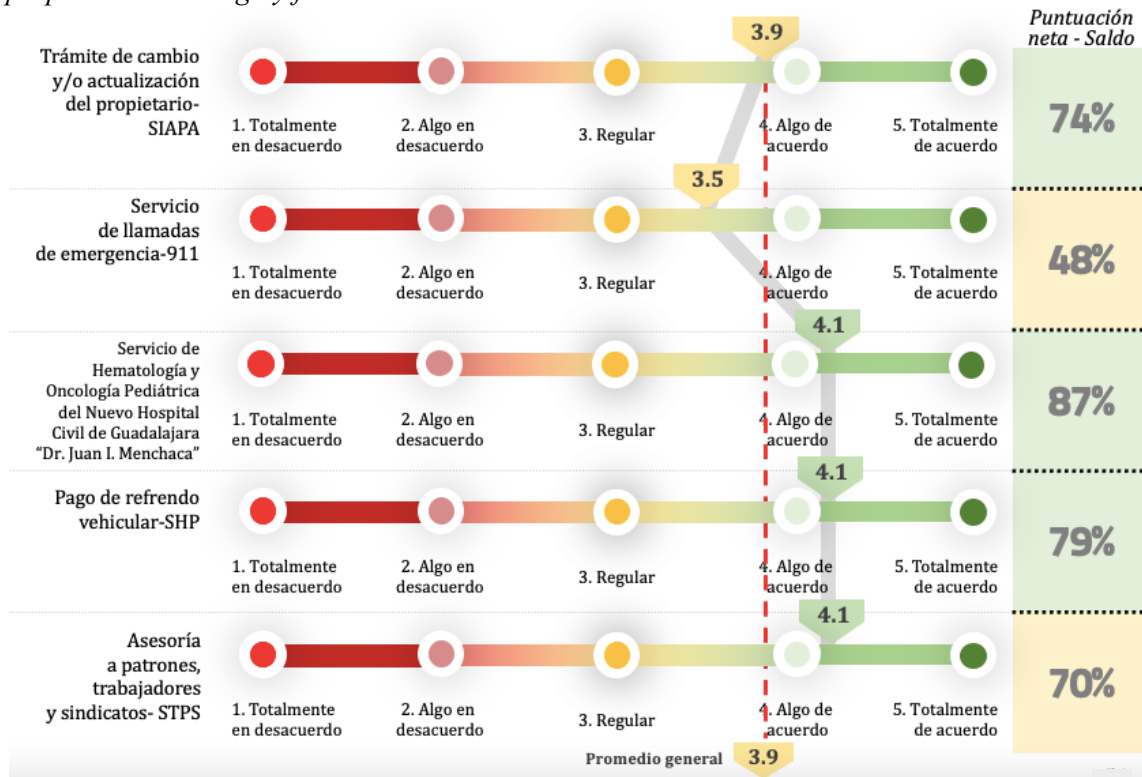
Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo.

Figura 57 Agrupación de las percepciones y promedio – general



Agrupación de las percepciones: Negativo (escala 1 y 2), Neutral (escala 3) y Positivo (escala 4 y 5). Las métricas empeladas incluyen a todos los servicios / trámites en general.

Figura 58 Calidad – Eficacia. Reactivo 16 – Promedios. La solicitud del servicio o trámite proporcionado es ágil y fácil de realizar.



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo. La puntuación neta se obtiene de la diferencia entre las valoraciones positivas (valor 4 y 5 de la escala) y las negativas (valor 1 y 2 de la escala), discriminado a las percepciones neutrales (valor 3 de la escala).

Tabla 35 Calidad – Eficacia. Reactivo 16. La solicitud del servicio o trámite proporcionado es ágil y fácil de realizar. (todos los servicios).

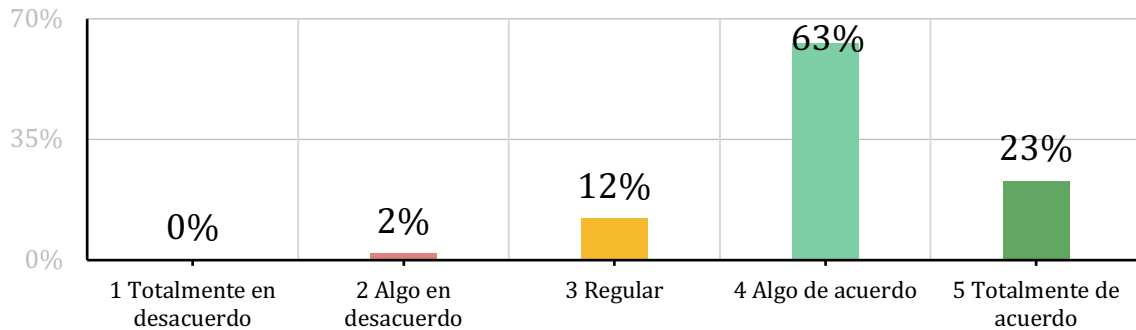
Trámite / Servicio	1 Totalmente en desacuerdo	2 Algo en desacuerdo	3 Regular	4 Algo de acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
Pago de refrendo vehicular (SHP)		6.2%	8.8%	54.8%	30.1%
Servicio de llamadas de emergencia - 911	1.8%	6.5%	35.8%	48.8%	7.0%
Trámite de cambio y/o actualización del propietario SIAPA	0.3%	4.9%	16.4%	61.8%	16.6%
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara "Dr. Juan I. Menchaca"	0.8%	3.4%	4.7%	65.5%	25.7%
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos (STPS)	0.5%	7.5%	23.4%	37.7%	30.9%

Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

El 63% de las personas entrevistadas afirmó estar algo de acuerdo con la afirmación sobre sí la atención recibida fue empática y personalizada, mientras que 23% dijo estar totalmente de acuerdo; en ese aspecto, 12% consideró una postura neutral y 2% una postura negativa al respecto (figura 59).

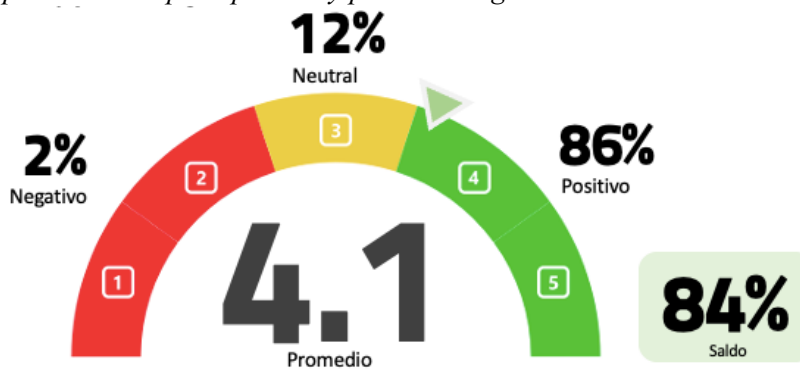
El promedio de valoración correspondió a 4.1 en la escala del 1 al 5, donde 5 es totalmente de acuerdo, de manera que, el saldo en las percepciones fue de 84% (figura 60). El servicio de Llamadas de Emergencia – 911 recibió una valoración promedio de 3.8 siendo el único valor por debajo de la media general (4.1), asimismo, 21.8% de las menciones consideraron el aspecto de empatía como regular por parte de los prestadores del servicio de Llamadas de Emergencia – 911 (figura 61).

Figura 59 Durante el proceso de prestación del servicio o trámite, la atención recibida fue personalizada y empática.



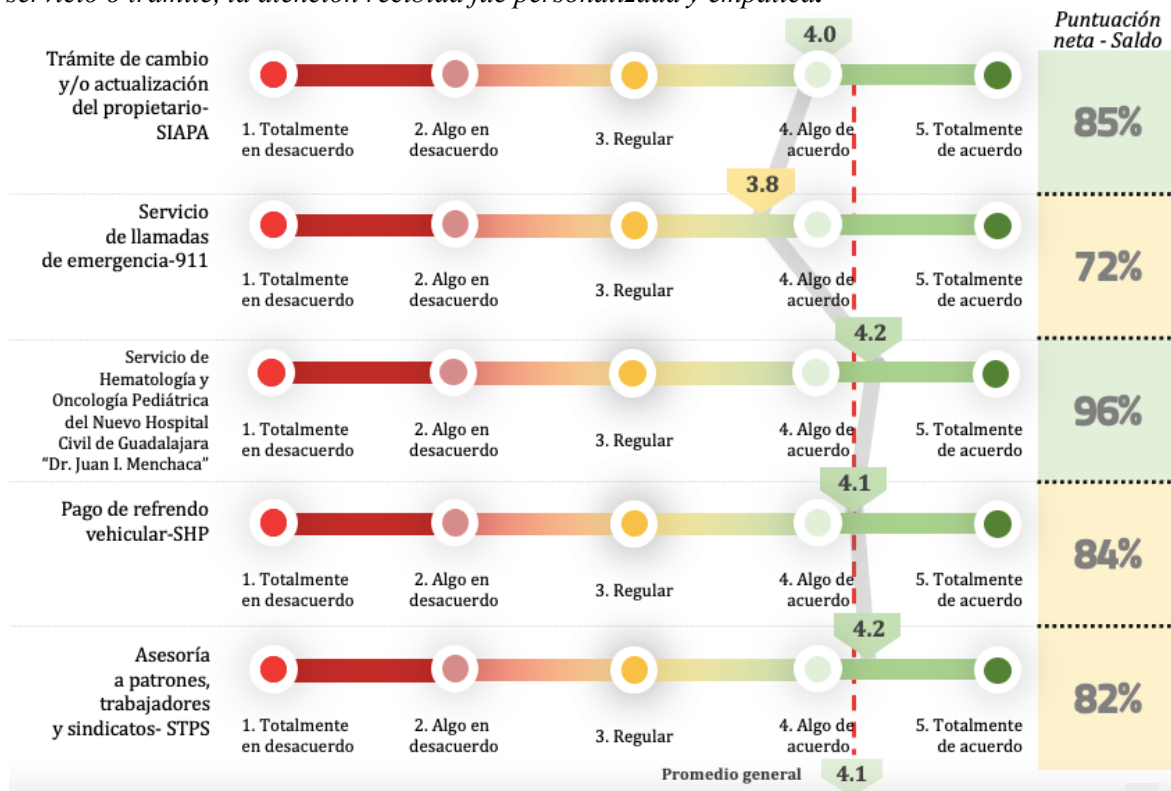
Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo.

Figura 60 Agrupación de las percepciones y promedio – general



Agrupación de las percepciones: Negativo (escala 1 y 2), Neutral (escala 3) y Positivo (escala 4 y 5). Las métricas empeladas incluyen a todos los servicios / trámites en general.

Figura 61 Calidad – Eficacia. Reactivo 18 – Promedios. Durante el proceso de prestación del servicio o trámite, la atención recibida fue personalizada y empática.



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo. La puntuación neta se obtiene de la diferencia entre las valoraciones positivas (valor 4 y 5 de la escala) y las negativas (valor 1 y 2 de la escala), discriminado a las percepciones neutrales (valor 3 de la escala).

Tabla 36 Calidad – Eficacia. Reactivo 18. Durante el proceso de prestación del servicio o trámite, la atención recibida fue personalizada y empática. (todos los servicios).

Trámite / Servicio	1 Totalmente en desacuerdo	2 Algo en desacuerdo	3 Regular	4 Algo de acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
Pago de refrendo vehicular (SHP)	0.8%	3.6%	6.5%	61.3%	27.8%
Servicio de llamadas de emergencia - 911	1.6%	1.8%	21.8%	64.2%	10.6%
Trámite de cambio y/o actualización del propietario SIAPA		2.6%	10.6%	70.1%	16.6%
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara "Dr. Juan I. Menchaca"		1.0%	2.3%	70.1%	26.5%
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos (STPS)		0.3%	17.4%	48.1%	34.3%

Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

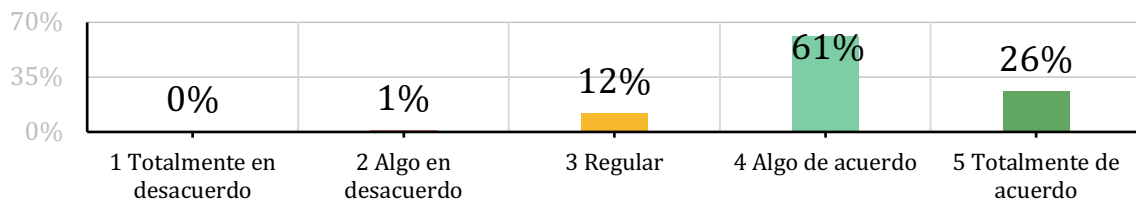
En cuanto al conocimiento y capacitación para prestar el servicio, se registró que 87% de las valoraciones fueron positivas, mientras que 12% fueron neutrales y 1% negativas (figura 62), de manera que, la puntuación neta (saldo) de las percepciones fue de 86%, el promedio general del reactivo correspondió a 4.1 en la escala del 1 al 5, donde 5 es el valor más alto (figura 63). El saldo en las percepciones con mejor margen con relación la media general fue obtenido por el servicio de Hematología y Oncología Pediátrica ya que 99% de las menciones fueron positivas, aspecto que ubica a los prestadores del servicio como la mejor percepción en cuanto a capacitación y conocimiento (figura 64).



«El equipo que atiende a mi hija es muy capaz, son muy profesionales y creo que es de lo mejor que hay para tratar a niños con cáncer, hacen que el proceso sea más llevadero y con buenos resultados, son buenos...»

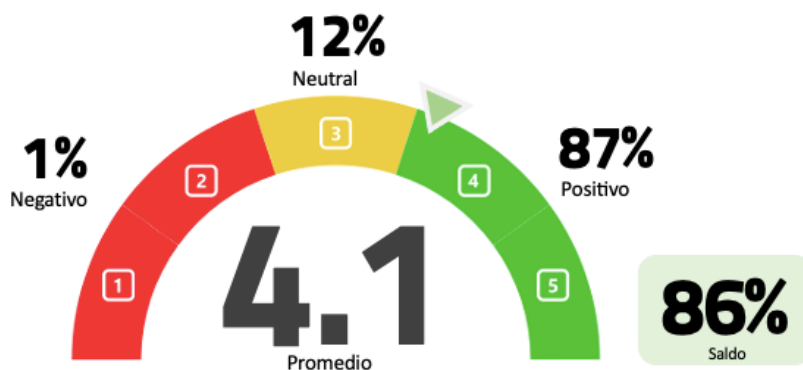
Persona anónima usuaria del servicio – Hematología y Oncología Pediátrica

Figura 62 Las personas que le atendieron conocen y están capacitadas para prestar el servicio o trámite que realizó.



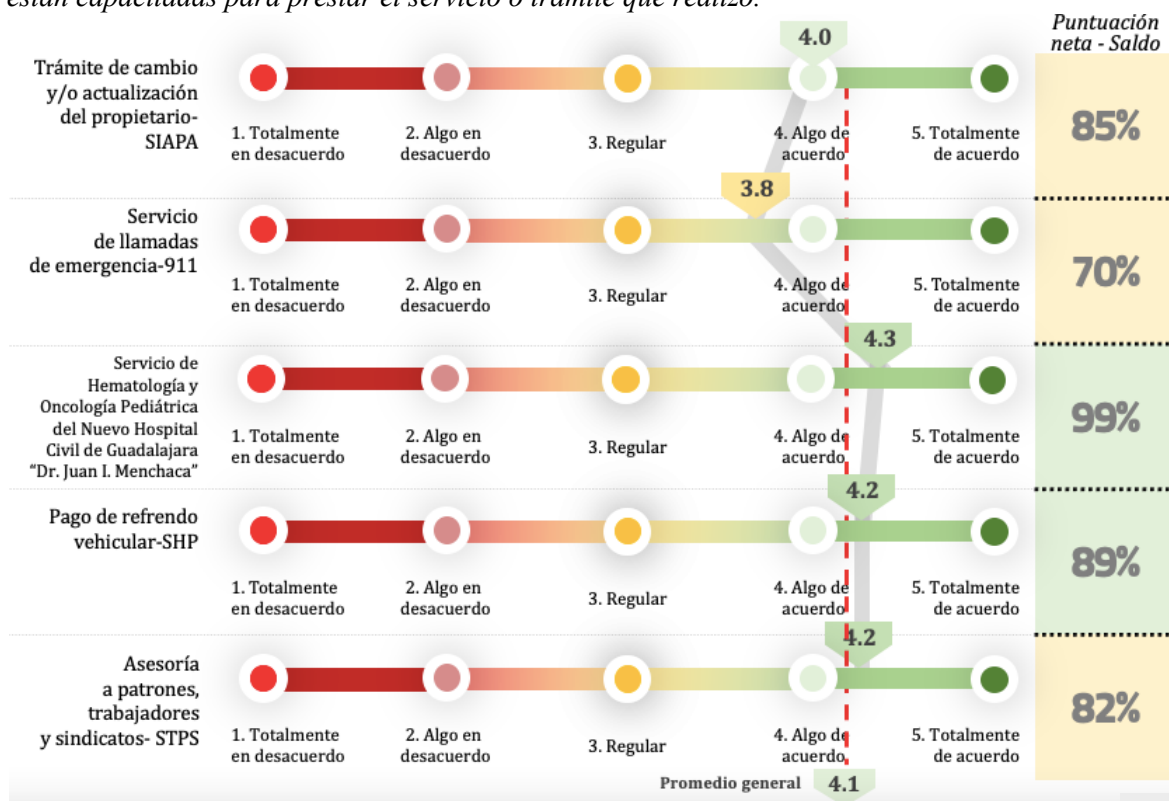
Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo

Figura 63 Agrupación de las percepciones y promedio – general



Agrupación de las percepciones: Negativo (escala 1 y 2), Neutral (escala 3) y Positivo (escala 4 y 5). Las métricas empeladas incluyen a todos los servicios / trámites en general.

Figura 64 Calidad – Eficacia. Reactivo 19 – Promedios. Las personas que le atendieron conocen y están capacitadas para prestar el servicio o trámite que realizó.



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo. La puntuación neta se obtiene de la diferencia entre las valoraciones positivas (valor 4 y 5 de la escala) y las negativas (valor 1 y 2 de la escala), discriminado a las percepciones neutrales (valor 3 de la escala).

Tabla 37 Calidad – Eficacia. Las personas que le atendieron conocen y están capacitadas para prestar el servicio o trámite que realizó.

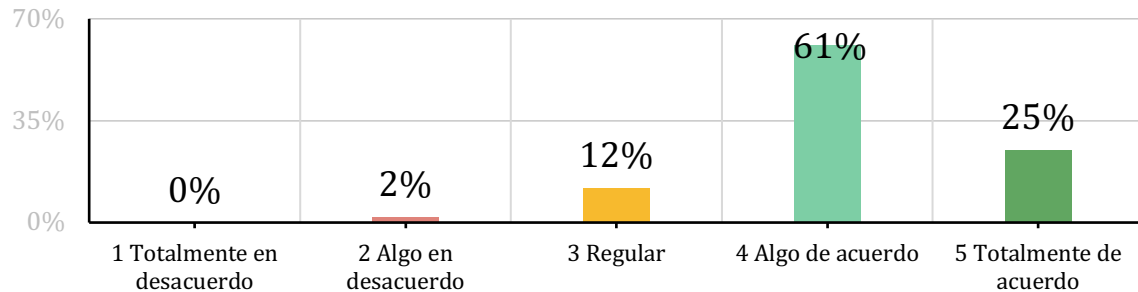
Trámite / Servicio	1 Totalmente en desacuerdo	2 Algo en desacuerdo	3 Regular	4 Algo de acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
Pago de refrendo vehicular (SHP)	0.3%	1.8%	7.3%	59.5%	31.2%
Servicio de llamadas de emergencia - 911	1.6%	1.8%	23.6%	58.2%	14.8%
Trámite de cambio y/o actualización del propietario SIAPA		2.9%	10.6%	69.4%	17.1%
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara "Dr. Juan I. Menchaca"			1.3%	70.6%	28.1%
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos (STPS)	0.3%	0.5%	17.4%	45.7%	36.1%

Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

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, 12% neutrales y 2% negativas. El saldo (puntuación neta) promedio de las percepciones fue de 84% para todos los datos (figura 65).

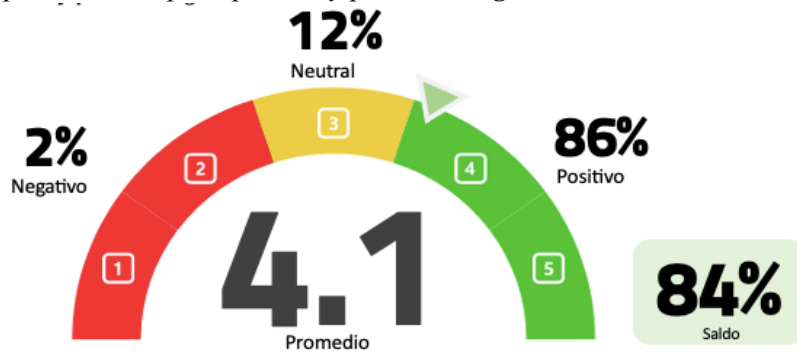
Con relación a la confianza generada, la mayor proporción obtenida en el saldo (puntuación neta) fue para el servicio de Hematología y Oncología Pediátrica con 97% el cual se ubicó por encima de la media (84%), mientras que la menor proporción de percepciones positivas fue para el servicio de Llamadas de Emergencia – 911 con 68% (figura 66).

Figura 65 Las personas que le atendieron en el servicio o trámite que realizó le generaron confianza y profesionalismo.



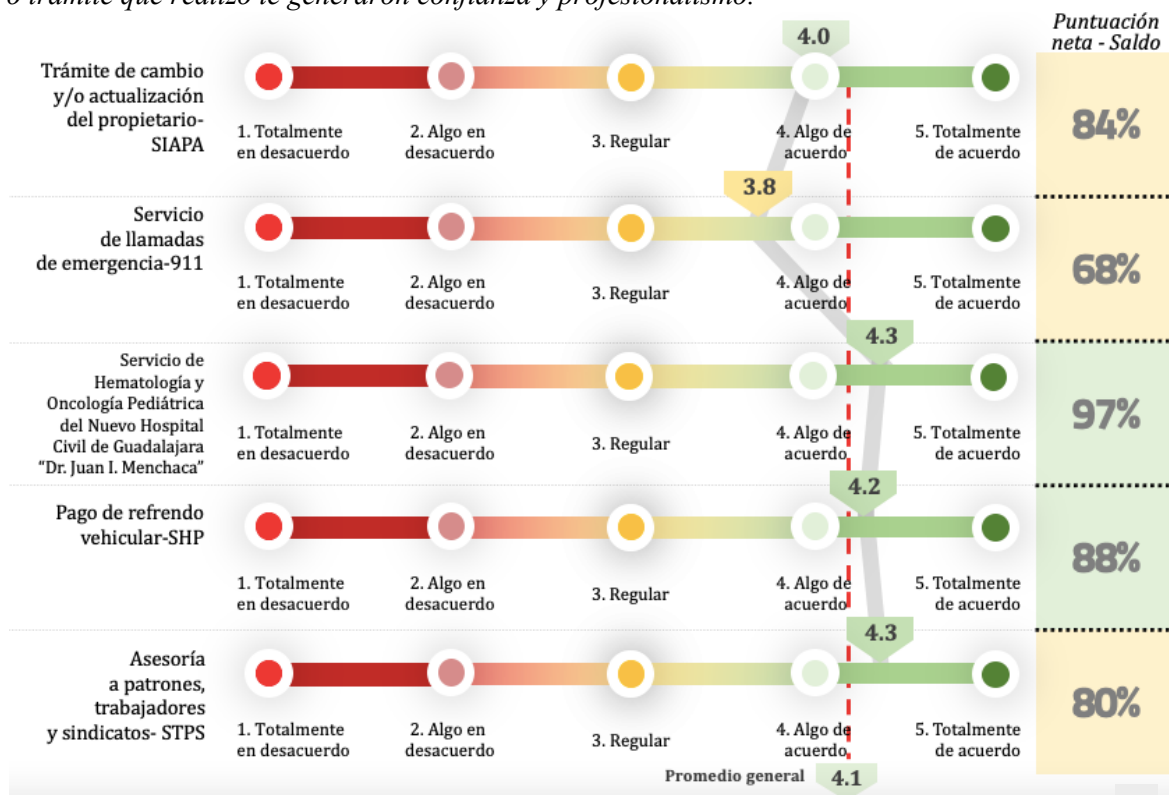
Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo.

Figura 66 Agrupación de las percepciones y promedio – general



Agrupación de las percepciones: Negativo (escala 1 y 2), Neutral (escala 3) y Positivo (escala 4 y 5). Las métricas empeladas incluyen a todos los servicios / trámites en general.

Figura 67 Calidad – Eficacia. Reactivo 20 – Promedios. Las personas que le atendieron en el servicio o trámite que realizó le generaron confianza y profesionalismo.



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo. La puntuación neta se obtiene de la diferencia entre las valoraciones positivas (valor 4 y 5 de la escala) y las negativas (valor 1 y 2 de la escala), discriminado a las percepciones neutrales (valor 3 de la escala).

Tabla 38 Calidad – Eficacia. Reactivo20. Las personas que le atendieron en el servicio o trámite que realizó le generaron confianza y profesionalismo. (todos los servicios).

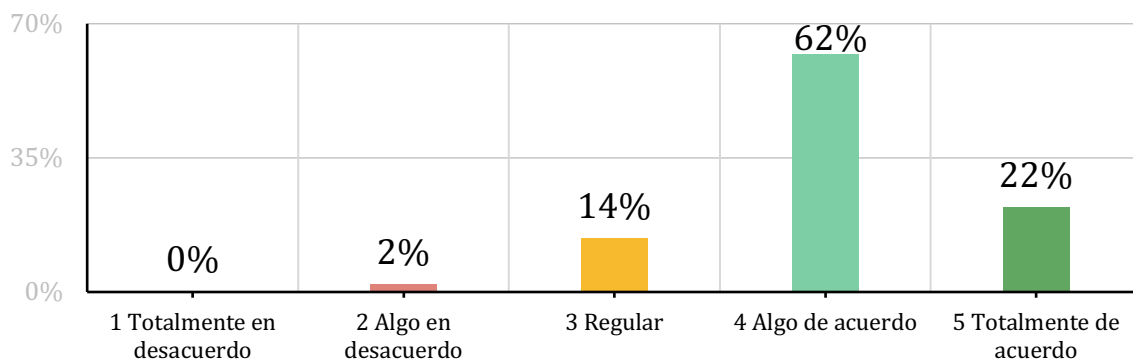
Trámite / Servicio	1 Totalmente en desacuerdo	2 Algo en desacuerdo	3 Regular	4 Algo de acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
Pago de refrendo vehicular (SHP)		2.1%	8.3%	56.1%	33.5%
Servicio de llamadas de emergencia - 911	1.6%	2.1%	23.6%	59.5%	13.2%
Trámite de cambio y/o actualización del propietario SIAPA		2.1%	11.9%	69.4%	16.6%
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara "Dr. Juan I. Menchaca"		0.5%	1.3%	69.6%	28.6%
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos (STPS)		0.8%	16.1%	49.4%	33.8%

Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

En cuanto a la percepción sobre 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. En ese aspecto, 14% de las menciones fueron categorizadas como regulares en cuanto al cuidado con que se realiza el trámite o servicio (figura 68).

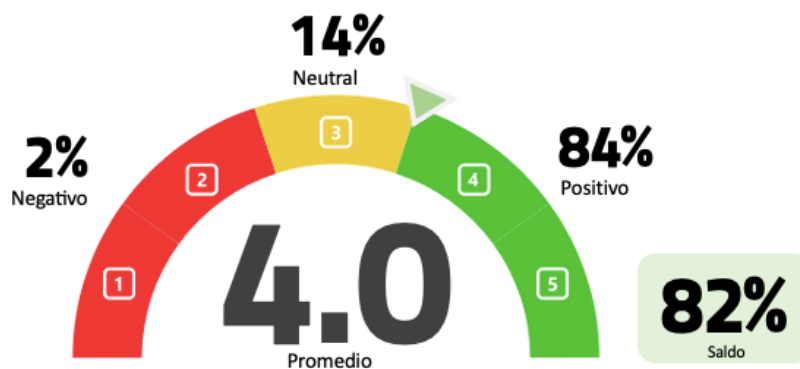
A nivel particular, el servicio de Hematología y Oncología Pediátrica fue el que obtuvo mayor calificación promedio (4.3) con relación al conjunto total de datos, asimismo, desarrolló la puntuación neta más alta con 96%, este aspecto se destaca por el trabajo especializado en población pediátrica que realizan las personas prestadoras del servicio y que ha dado como resultado un alto porcentaje de valoraciones positivas por parte de los usuarios y una baja proporción de personas usuarias inconformes con el servicio (percepción regular o negativa) (figura 69-70).

Figura 68 El personal que realiza el trámite o servicio hace su trabajo de manera cuidadosa.



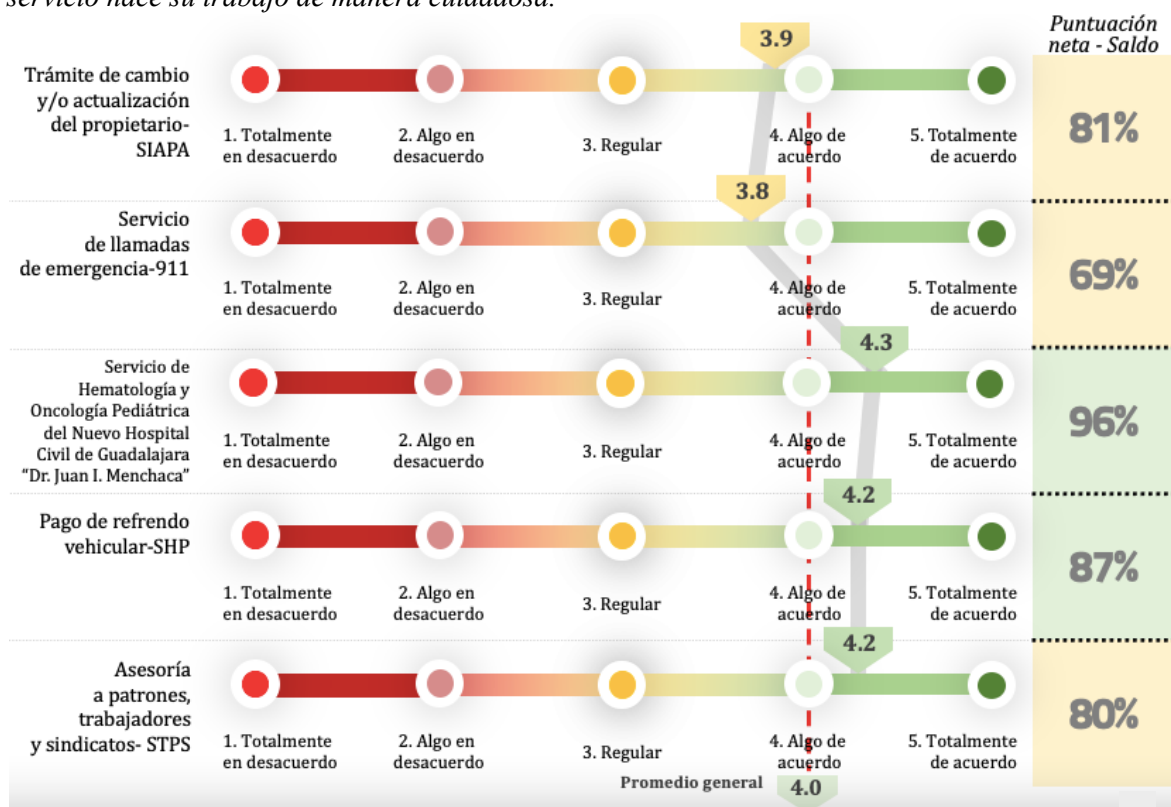
Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo

Figura 69 Agrupación de las percepciones y promedio – general



Agrupación de las percepciones: Negativo (escala 1 y 2), Neutral (escala 3) y Positivo (escala 4 y 5). Las métricas empeladas incluyen a todos los servicios / trámites en general.

Figura 70 Calidad – Eficacia. Reactivo 21 – Promedios. El personal que realiza el trámite o servicio hace su trabajo de manera cuidadosa.



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo. La puntuación neta se obtiene de la diferencia entre las valoraciones positivas (valor 4 y 5 de la escala) y las negativas (valor 1 y 2 de la escala), discriminado a las percepciones neutrales (valor 3 de la escala).4

Tabla 39 Calidad-eficacia. Reactivo 21. El personal que realiza el trámite o servicio hace su trabajo de manera cuidadosa

Trámite / Servicio	1 Totalmente en desacuerdo	2 Algo en desacuerdo	3 Regular	4 Algo de acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
Pago de refrendo vehicular (SHP)		3.4%	7.0%	59.2%	30.4%
Servicio de llamadas de emergencia - 911	1.6%	1.8%	23.4%	61.8%	11.4%
Trámite de cambio y/o actualización del propietario SIAPA		1.6%	16.6%	70.9%	10.9%
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara "Dr. Juan I. Menchaca"		0.8%	1.8%	68.6%	28.8%
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos (STPS)		1.3%	20.5%	47.3%	30.9%

Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

La valoración general del criterio de Calidad – Eficacia correspondió a 4.07 en la escala del 1 al 5, donde 5 es totalmente pertinente (tabla 46). En el presente criterio de evaluación fueron valorados la agilidad de los trámites y servicios, la empatía de los prestadores del servicio / trámite, así como el profesionalismo y confianza generada por las personas servidoras públicas, se valoró también la percepción sobre el conocimiento y capacitación para prestar el servicio por parte de las personas servidoras públicas y si el servicio fue proporcionado de manera cuidadosa.

Con lo anterior, 3 de los 5 servicios / trámites recibieron calificaciones promedio por encima de la media en relación con el criterio de calidad - eficacia, fue el caso del servicio de Hematología y Oncología Pediátrica (4.24), Asesoría a Patrones, Empleados y Sindicatos (4.20) y Pago del Refrendo Vehicular (4.16); mientras que el servicio de Llamadas de Emergencia – 911 (3.80) y trámite de Cambio / Actualización de Propietario – SIAPA (3.96) se ubicaron por debajo de la media (tabla 46).

Tabla 40 Resumen de valoraciones promedio del criterio de Calidad – Eficacia.

Trámite / Servicio	Calidad / Eficacia
Trámite de cambio y/o actualización del propietario-SIAPA	3.96
Servicio de llamadas de emergencia-911	3.80
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica - HCG	4.24
Pago de refrendo vehicular-SHP	4.16
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos- STPS	4.20
Valoración general	4.07

Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es nada pertinente y 5 totalmente pertinente.

4.4.2 Hallazgos para el criterio de Calidad – Eficacia

Se valoró en el presente criterio de evaluación la complejidad percibida por las personas usuarias de los servicios /trámites; se calificó si la solicitud de los servicios o trámites es ágil y fácil de realizar; así como la empatía y el conocimiento / profesionalismo percibido, de manera que se obtuvo también la valoración sobre la confianza generada y el esmero que proyectan las personas servidoras públicas.

Hallazgos positivos

- 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.
- 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.

Hallazgos negativos

- En cuanto a la solicitud ágil 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 en 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).

4.5 Satisfacción

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

A nivel general, la satisfacción con los trámites o servicios correspondió a 4.0 en la escala del 1 al 5, donde 5 es totalmente satisfecho. 4% de las personas entrevistadas afirmaron que estaban algo o totalmente insatisfechas, mientras que 16% dijo sentirse regularmente satisfechas. En ese sentido, la puntuación neta (saldo) en las percepciones fue de 76% para todos los datos (figura 71).

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, en ese aspecto, el promedio desarrollado en cuanto a la satisfacción fue de 4.2 en la escala del 1 al 5. Algunos aspectos que incluyeron en las personas usuarias para no estar totalmente satisfechas fueron la falta de medicamentos totalmente gratis y las técnicas empleadas al aplicar las quimioterapias (figura 72).

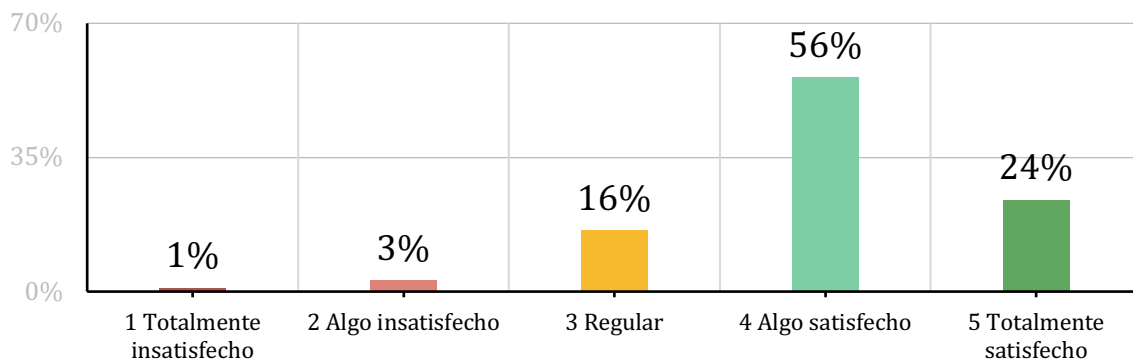
La satisfacción general con el servicio de Pago de Refrendo Vehicular fue valorada con 4.1 (promedio), mientras que la puntuación neta (saldo) desarrollada fue de 79%, cabe destacar que 34.5% de las personas encuestadas afirmaron estar totalmente satisfechas con el servicio recibido. Algunos comentarios que influyeron para no estar totalmente satisfecho con el trámite de Pago de Refrendo Vehicular fue el tiempo que tardan en brindar la atención a las personas usuarias y los cobros y recargos que pueden presentarse a los ciudadanos para acceder a la realización del trámite (figura 72).

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, 66.5% de las personas entrevistadas afirmaron estar algo satisfechos con el servicio / trámite recibido. Algunos comentarios que motivaron que las personas usuarias no estuvieran completamente satisfechas fueron la necesidad de mayor amabilidad del personal y la mejora en los tiempos de espera.

Sobre el servicio de Asesoría a Patrones, Empleados y Sindicatos, se registró que el 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. Algunos aspectos que contribuyeron a que las percepciones no se orientaran a la satisfacción total fueron que las personas usuarias no lograron una solución o acuerdo rápido, pues normalmente los asuntos tratados requieren de diversas reuniones o sesiones (figura 72).

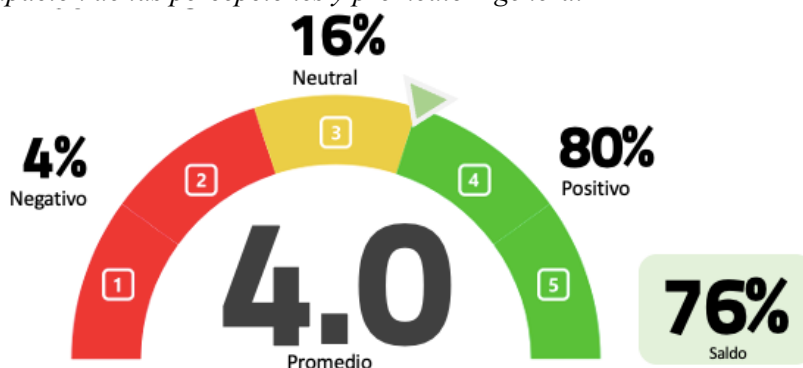
La satisfacción con el servicio de Llamadas de Emergencia – 911 desarrolló una valoración media en cuanto a satisfacción de 3.7 en la escala del 1 al 5, siendo 5 totalmente satisfecho; el saldo (puntuación neta) obtenida sobre las percepciones de satisfacción fue de 55%, destacando que 48% de las personas usuarias se mantuvo algo satisfecha con el servicio recibido, mientras que 33% dijo estar regularmente satisfecha (figura 73). Los aspectos que motivaron a las personas entrevistadas para no estar totalmente satisfechas fueron los tiempos de espera para ser atendidos en la línea de emergencias, así como el tiempo de llegada de las unidades o en su defecto que la unidad solicitada no llegó al lugar donde se suscitó una emergencia.

Figura 71 A nivel general, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio o trámite?



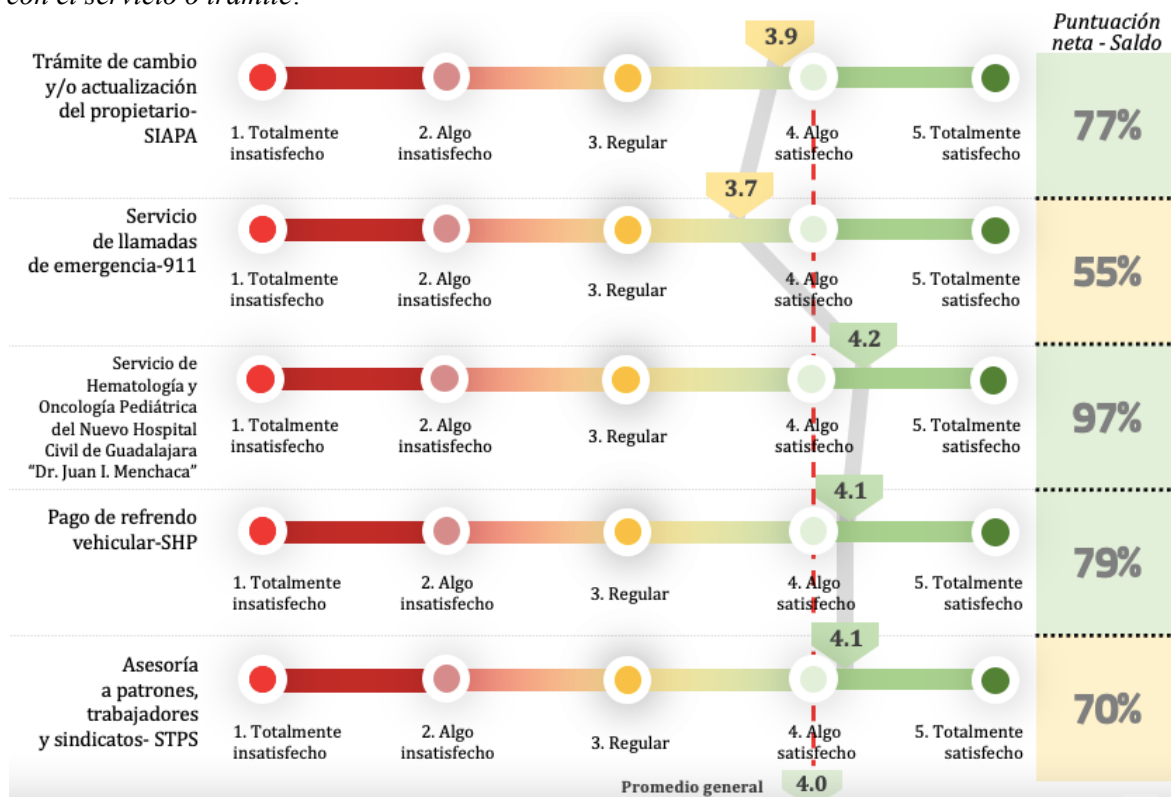
Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

Figura 72 Agrupación de las percepciones y promedio – general



Agrupación de las percepciones: Negativo (escala 1 y 2), Neutral (escala 3) y Positivo (escala 4 y 5). Las métricas empeladas incluyen a todos los servicios / trámites en general.

Figura 73 Satisfacción. Reactivo 22 – Promedios. A nivel general, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio o trámite?



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. La puntuación neta se obtiene de la diferencia entre las valoraciones positivas (valor 4 y 5 de la escala) y las negativas (valor 1 y 2 de la escala), discriminado a las percepciones neutrales (valor 3 de la escala).

Tabla 41 Satisfacción. Reactivo 22. A nivel general, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio o trámite? (todos los servicios).

Trámite / Servicio	1 Totalmente insatisfecho	2 Algo insatisfecho	3 Regular	4 Algo satisfecho	5 Totalmente satisfecho
Pago de refrendo vehicular (SHP)	1.6%	4.7%	8.6%	50.6%	34.5%
Servicio de llamadas de emergencia - 911	2.1%	3.9%	33.0%	48.1%	13.0%
Trámite de cambio y/o actualización del propietario SIAPA		4.2%	14.8%	66.5%	14.5%
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara "Dr. Juan I. Menchaca"		0.3%	3.1%	71.2%	25.5%
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos (STPS)	0.3%	3.6%	21.8%	41.6%	32.7%

Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

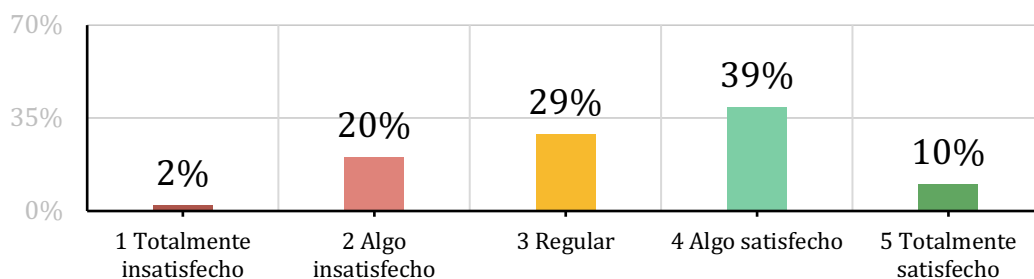
Tabla 42 Resumen de valoraciones promedio del criterio de Satisfacción con el trámite / servicio

Trámite / Servicio	Satisfacción con el trámite / servicio
Trámite de cambio y/o actualización del propietario-SIAPA	3.90
Servicio de llamadas de emergencia-911	3.70
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica - HCG	4.20
Pago de refrendo vehicular-SHP	4.10
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos- STPS	4.10
Valoración general	4.00

Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es nada pertinente y 5 totalmente pertinente.

En cuanto a la satisfacción general de los usuarios con el Gobierno del Estado de Jalisco⁶, se registró que 49% de las personas entrevistadas manifestaron una opinión positiva (figura 74). El promedio de las valoraciones correspondió a 3.3 en la escala del 1 al 5, donde 5 es totalmente satisfecho con el Gobierno del Estado de Jalisco (figura 75). El saldo de las percepciones (puntuación neta) obtenida en el reactivo fue de 27% (Figura 76), en ese sentido, la proporción de personas satisfechas con el Gobierno del Estado de Jalisco correspondió a 49% mientras que 22% de las personas manifestaron menor satisfacción, asimismo el 29% se mostró neutral. Algunos aspectos que contribuyen a una menor satisfacción con el Gobierno del Estado de Jalisco fueron la percepción de inseguridad, la 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 (Figura 76).

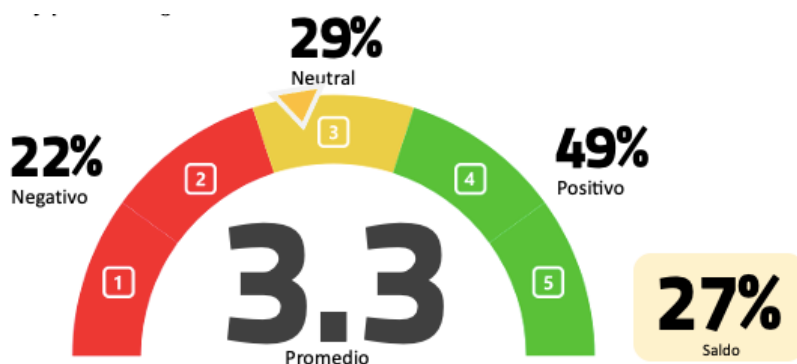
Figura 74 A nivel general, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el Gobierno del Estado de Jalisco?⁶



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

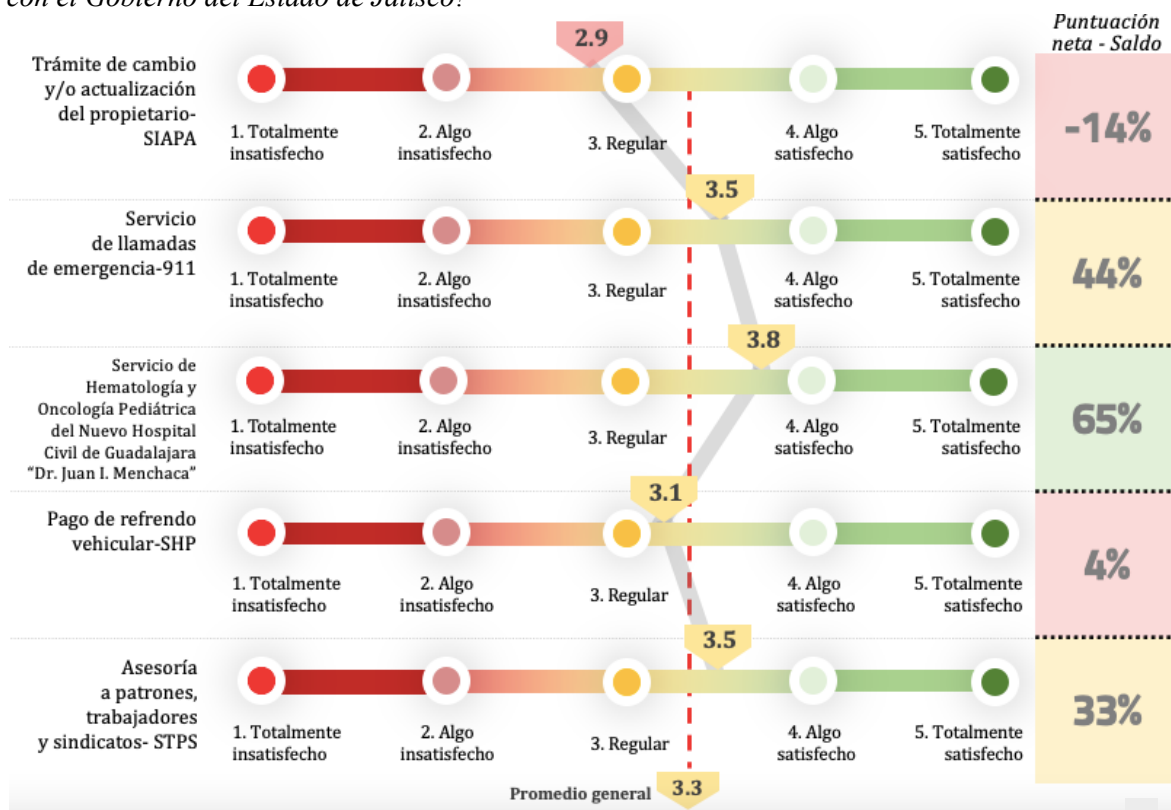
⁶ La percepción sobre la satisfacción con el Gobierno del Estado de Jalisco, se limita a la percepción de las personas usuarias de los servicios / trámites valorados, por lo que no corresponde a la percepción de la población total ni sobre el Gobierno de Jalisco en general.

Figura 75 Agrupación de las percepciones y promedio – general (Satisfacción con el Gobierno de Jalisco)⁷



Agrupación de las percepciones: Negativo (escala 1 y 2), Neutral (escala 3) y Positivo (escala 4 y 5). Las métricas empeladas incluyen a todos los servicios / trámites en general.

Figura 76 Satisfacción. Reactivo 23 – Promedios. A nivel general, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el Gobierno del Estado de Jalisco?⁷



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. La puntuación neta se obtiene de la diferencia entre las valoraciones positivas (valor 4 y 5 de la escala) y las negativas (valor 1 y 2 de la escala), discriminado a las percepciones neutrales (valor 3 de la escala).

⁷ La percepción sobre la satisfacción con el Gobierno del Estado de Jalisco, se limita a la percepción de las personas usuarias de los servicios / trámites valorados, por lo que no corresponde a la percepción de la población total ni sobre el Gobierno de Jalisco en general.

Tabla 43 Satisfacción. Reactivo. A nivel general, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el Gobierno del Estado de Jalisco? (todos los servicios)⁸

Trámite / Servicio	1 Totalmente insatisfecho	2 Algo insatisfecho	3 Regular	4 Algo satisfecho	5 Totalmente satisfecho
Pago de refrendo vehicular (SHP)	5.5%	30.9%	22.3%	32.2%	9.1%
Servicio de llamadas de emergencia - 911	1.8%	6.2%	40.3%	47.5%	4.2%
Trámite de cambio y/o actualización del propietario SIAPA	1.8%	40.8%	27.8%	25.2%	4.4%
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara "Dr. Juan I. Menchaca"	0.3%	11.4%	11.4%	62.6%	14.3%
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos (STPS)	1.3%	10.1%	44.9%	28.3%	15.3%

Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

Tabla 44 Resumen de valoraciones promedio del criterio de Satisfacción con el Gobierno del Estado de Jalisco.⁸

Trámite / Servicio	Satisfacción con el Gobierno del Estado de Jalisco
Trámite de cambio y/o actualización del propietario-SIAPA	2.90
Servicio de llamadas de emergencia-911	3.50
Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica - HCG	3.80
Pago de refrendo vehicular-SHP	3.10
Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos- STPS	3.50
Valoración general	3.3

Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es nada pertinente y 5 totalmente pertinente.

⁸ La percepción sobre la satisfacción con el Gobierno del Estado de Jalisco, se limita a la percepción de las personas usuarias de los servicios / trámites valorados, por lo que no corresponde a la percepción de la población total ni sobre el Gobierno de Jalisco en general.

4.5.2 Hallazgos para el criterio de Satisfacción

Se valoró el grado de satisfacción general con el trámite o servicio y adicionalmente se realizó la valoración de la satisfacción general con el Gobierno de Jalisco⁹.

Hallazgos positivos

- 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 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.

Hallazgos negativos

- 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), 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

⁹ La percepción sobre la satisfacción con el Gobierno del Estado de Jalisco, se limita a la percepción de las personas usuarias de los servicios / trámites valorados, por lo que no corresponde a la percepción de la población total ni sobre el Gobierno de Jalisco en general.

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 de las personas usuarias con el Gobierno de Jalisco¹⁰, se observaron algunos aspectos que contribuyen a una menor satisfacción, estos fueron la percepción de inseguridad, la 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.

¹⁰ La percepción sobre la satisfacción con el Gobierno del Estado de Jalisco, se limita a la percepción de las personas usuarias de los servicios / trámites valorados, por lo que no corresponde a la percepción de la población total ni sobre el Gobierno de Jalisco en general.

6. Conclusiones

En este apartado se integran las conclusiones del estudio como producto del análisis de los hallazgos, es decir, cada conclusión se compone de un «juicio razonado basado en una síntesis de hallazgos» (PNDU, 2010, citado por MIDEPLAN, 2017).

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 77), 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 77).

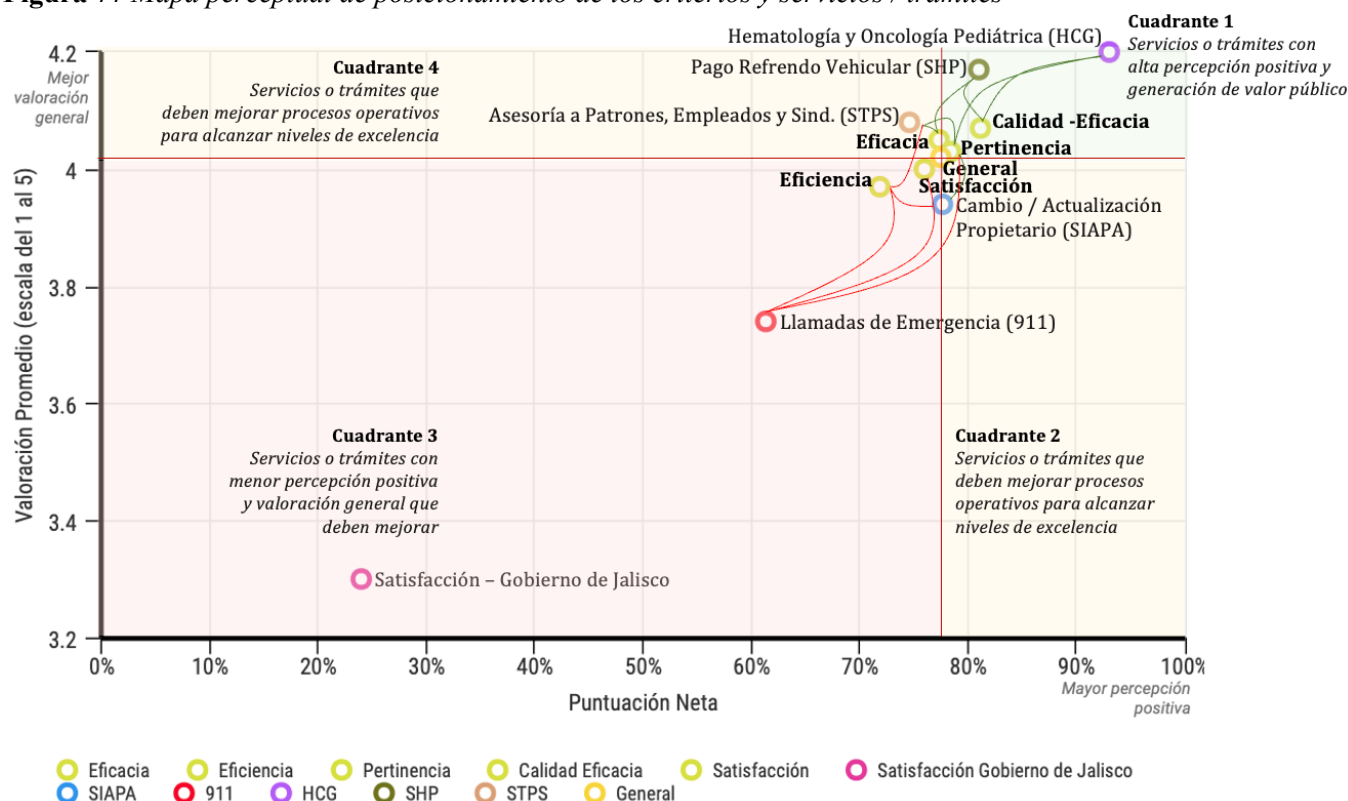
Sobre el trámite de Cambio / Actualización de Propietario este se ubicó por debajo de la media general, esto se debió principalmente al desempeño de los reactivos en el criterio de eficiencia, por otra parte, obtuvo mejores valoraciones en el criterio de pertinencia con relación a la media (figura 77).

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 77).

Los servicios o trámites con alta percepción positiva y generación de valor público, se ubicaron

perceptualmente en el cuadrante 1 (figura 77), 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 77 Mapa perceptual de posicionamiento de los criterios y servicios / trámites



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. La percepción sobre la satisfacción con el Gobierno de Jalisco, se refiere únicamente a las personas usuarias de los servicios / trámites valorados y no corresponde a la percepción de la población total ni general sobre el Gobierno de Jalisco.

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

encontrar 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), cómo 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, cómo 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.

7. Recomendaciones

A continuación, se presentan las recomendaciones derivadas del análisis del presente proceso evaluativo.

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 Patrones, 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.

8. Lecciones aprendidas

Se presentan los aspectos derivados del análisis del proceso de ejecución de la evaluación, sus particularidades y eventualidades, es decir, las lecciones aprendidas se caracterizan cómo el «conocimiento o entendimiento ganado por medio de la reflexión sobre una experiencia o proceso o conjunto de ellos» (BID, 2008, p.2, citado por MIDEPLAN, 2017. P. 14).

- *Fortalezas o debilidades de la preparación, el diseño o ejecución de la evaluación.*

Fortaleza: Incorporación de entrevistas cualitativas con personas operadoras de los servicios evaluados para conocer percepción sobre el servicio / trámite valorado.

Debilidad: El limitado número de instancias o dependencias evaluadas no permite inferir sobre la calidad de los servicios / trámites que ofrece el Gobierno de Jalisco.

- *Relevancia de los hallazgos para otras intervenciones similares.*

La evaluación genera conocimiento y aprendizaje para intervenciones similares y puntos de referencia que podrían contribuir a la implementación y diseño de las mismas.

- *Pertinencia y replicabilidad de los métodos de evaluación usados.*

Los métodos empleados en el proceso evaluativo son replicables a otras intervenciones; se recomienda adaptar las técnicas de investigación de acuerdo los objetivos de la investigación evaluativa.

Bibliografía

- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera). Pearson.
- Berry, Leonard; Parasuraman, A. (1991). *Marketing services: competing through time* (The Free P).
- C5 Jalisco. (2022). *¿Qué es el Escudo Urbano C5?* <https://C5jalisco.Gob.Mx>.
- Cano, E. (2015). Las rúbricas como instrumento de evaluación de competencias en educación superior: ¿uso o abuso? *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 265–280. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56741181017.pdf>
- Casas Anguita, J., J.R., R. L., & J., D. C. (2003). La encuesta como técnica de investigación. *Aten Primaria*, 527–538. <http://www.unidadocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58, 125–131. https://www.researchgate.net/profile/J-Cronin-Jr/publication/235361370_SERVPERF_Versus_SERVQUAL_Reconciling_Performance-Based_and_Perceptions-Minus-Expectations_Measurement_of_Service_Quality/links/551aa4d00cf2f51a6fea9148/SERVPERF-Versus-SERVQUAL-Reconci
- García, F. M. (1993). La Encuesta. En *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación* (pp. 141–170). <http://metodo1.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/164/2014/10/Garcia-et-al-El-analisis-de-la-realidad-social-metodos-y-tecnicas-de-la-investigacion.pdf>
- Gobierno de Jalisco. (2022). *Catálogo de trámites y servicios*.
- Junta de Gobierno del SIAPA. (2022^a). *Manual de Servicios*.
- Junta de Gobierno del SIAPA. (2022b). *Órgano de Gobierno SIAPA*. Siapa.Gob.Mx.
- Kotler, Philip; Keller, K. (2006). *Marketing Management* (Pearson Pr). Pearson Prentice Hall.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio. *Perspectivas*, 34, 181–209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- MIDEPLAN. (2017). *Guía de Informes de Evaluación*. www.mideplan.go.cr
- MIDEPLAN. (2019). *Guía de Evaluación con Participación*. <https://biblioteca.mideplan.go.cr/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3206>
- Morán Delgado, G., & Alvarado Cervantes, D. G. (2010). *Métodos de Investigación*. Pearson.

- Nevado Batalla Moreno, P. (2003). Calidad de los servicios. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 19–32. <https://www.redalyc.org/pdf/733/73350101.pdf>
- OPD Nuevo Hospital Civil de Guadalajara Juan I. Menchaca. (2022). *Manual de Organización de la Jefatura de Hematología / Oncología Pediátrica*.
- Palella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (FEDUPEL).
- Pedraza Rendón, O. H. (2001). La Matriz de Congruencia: Una Herramienta para Realizar Investigaciones Sociales. *Economía y Sociedad*, 311–316. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5900518>
- Reichheld, F. (2003, diciembre 1). The One Number You Need to Grow. *HBR*. <https://hbr.org/2003/12/the-one-number-you-need-to-grow>
- Sampieri, R. H., Fernández Collado, C., & Lucio, P. B. (2010). *Metodología de la Investigación* (McGraw Hill). McGraw Hill.
- SESNSP. (2018^a). *Manual del Personal Operativo 9-1-1*.
- SESNSP. (2018^b). *Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del Número Único Armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno)*.

Anexos

Términos de Referencia

Contratación de servicios profesionales para la realización de una
evaluación a la calidad de los servicios y/o trámites de las
dependencias o entidades públicas del Gobierno del Estado de
Jalisco 2021



Página 17 de 86

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Contenido

1. Introducción
2. Antecedentes de la evaluación
3. Objetivos de la evaluación
 - 3.1 Objetivo general
 - 3.2 Objetivos específicos
4. Preguntas de Evaluación
5. Alcance de la evaluación
6. Consideraciones metodológicas de la evaluación
 - 6.1. Consideraciones particulares
7. Productos de la evaluación
8. Información a disposición del Equipo Evaluador
9. Composición y perfil del Equipo Evaluador
10. Actores responsables de la evaluación
11. Coordinación, supervisión, responsabilidades y comunicación
12. Aprobación de los productos de la evaluación
13. Confidencialidad de los datos y propiedad intelectual
14. Requisitos o condiciones de contratación
 - 14.1. Valoración de las propuestas técnicas
 - 14.2. Valoración de las propuestas económicas
 - 14.3. Criterios para la adjudicación del contrato
15. Plazos de entrega y pagos
 - 15.1. Plazo de la contratación y entrega de productos
 - 15.2. Forma de pago
 - 15.3. Multas y sanciones
16. Anexos
 - ANEXO A. Criterios de evaluación, preguntas y temas de análisis
 - ANEXO B. Matriz de evaluación
 - ANEXO C. Elementos mínimos del proyecto de evaluación
 - ANEXO D. Elementos para la formulación del informe preliminar
 - ANEXO E. Elementos para la formulación del informe final de evaluación
 - ANEXO F. Cronograma general
 - ANEXO G. Especificaciones generales de formato
 - ANEXO H. Información básica a disposición del equipo evaluador.
 - ANEXO I. Ficha técnica para la difusión de los resultados
 - ANEXO J. Ficha informativa de la evaluación
 - ANEXO K. Formato de valoración de las propuestas de proyecto de evaluación

1. Introducción

El PLAN ESTATAL DE GOBERNANZA Y DESARROLLO DE JALISCO, VISIÓN 2030, establece que el Ejecutivo Estatal tiene el compromiso y la obligación del seguimiento y la evaluación de los objetivos de desarrollo y los instrumentos de política pública que de él emanen. Por ello, la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana, como ente encargado de coordinar la Estrategia de Estatal de Monitoreo y Evaluación, según la Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios (Núm. 27217/LXII/18) y la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (Núm. 27213/LXII/18), ha impulsado la evaluación de las políticas, planes y programas públicos, con el fin de generar información y evidencias útiles y pertinentes para mejorar la gestión de los recursos públicos y los resultados de la acción gubernamental.

El PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN (PAE) para el año 2021, instrumento rector de la política de evaluación del Ejecutivo Estatal, establece en su artículo SEXTO, numeral 1, la evaluación de calidad de los principales servicios o trámites del Gobierno de Jalisco. La Unidad de Evaluación del Gobierno del Estado realizó una consulta a los funcionarios del Ejecutivo Estatal para determinar los principales servicios o trámites a los que se les realizaría este ejercicio evaluativo. La consulta contempló tres criterios de valoración: 1) alcance del servicio o trámite, establecido por la cantidad de personas usuarias atendidas el último año; 2) presupuesto ejercido; y 3) disponibilidad para realizar mejoras al corto plazo. Derivado de lo anterior, estos Términos de Referencia contienen los requerimientos para la evaluación de los principales servicios o trámites del Gobierno del Estado de Jalisco a cargo de 1.- Secretaría de la Hacienda Pública, 2.- Secretaría de Seguridad del Estado, 3.- Secretaría de Gestión Integral del Agua, 4.-OPD Hospital Civil de Guadalajara y 5.-Secretaría del Trabajo y Previsión Social, el cual será coordinado por la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana y financiado con recursos del Fideicomiso 10824 Fondo EVALÚA Jalisco.

2. Antecedentes de la evaluación

El Gobierno del Estado, a través de la Secretaría de Planeación en años anteriores (2010, 2011 y 2012) ha llevado a cabo varios ejercicios para la evaluación de los servicios que proporcionan distintas secretarías, lo anterior con el objetivo general de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a uno o más servicios que ofrecen las dependencias a partir de la percepción de la ciudadanía.

El ejercicio a priori más reciente sobre la evaluación de servicios/trámites que ofrece el gobierno se realizó en el 2012 a través de la empresa Tag Research, una empresa

de investigación de mercados y opinión pública, que aplicó un diagnóstico con base a un cuestionario dirigido a usuarios directos de un mismo programa o servicio de las secretarías seleccionadas. El levantamiento de encuestas fue apegado a criterios metodológicos que aseguraban la comparación con evaluaciones anteriores con el fin de dar seguimiento sobre el nivel de satisfacción percibido. Este estudio permitió conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrecen 17 secretarías del Gobierno del Estado de Jalisco, la finalidad fue establecer estrategias de mejora que incidieran en el aumento del nivel de satisfacción.

En este mismo tenor y con la intención de dar seguimiento a un ejercicio que puede ser de gran utilidad para generar estrategias de mejora, es que la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana a través de la Unidad de Evaluación Jalisco llevará a cabo un ejercicio de evaluación de los principales servicios/trámites que ofrece el Gobierno de Jalisco. Para determinar las dependencias que formarán parte de la evaluación, se realizó un proceso de consulta con las entidades del ejecutivo donde se acordó la inclusión de una institución por coordinación estratégica, quedando la elección como se muestra a continuación.

Tabla 1 Dependencias del Gobierno Estatal sujetas de evaluación de sus principales servicios/trámites ofrecidos.

Nú m.	Dependencias del Estado	Coordinación General Estratégica
1	Secretaría de la Hacienda Pública	Gobierno
2	Secretaría de Seguridad del Estado	Coordinación General Estratégica de Seguridad
3	Secretaría de Gestión Integral del Agua	Coordinación General Estratégica de Gestión del Territorio
4	OPD Hospital Civil de Guadalajara	Coordinación General Estratégica de Desarrollo Social
5	Secretaría del Trabajo y Previsión Social	Coordinación General Estratégica de Crecimiento y Desarrollo Económico

3. Objetivos de la evaluación

3.1 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.

3.2 Objetivos específicos

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

4. Preguntas de Evaluación

Para este estudio se deben responder, al menos, las preguntas expuestas en la Tabla 2 y deberán responderse todas las preguntas para cada servicio/trámite que se evalúe por dependencia.

Tabla 2 Preguntas de evaluación

Preguntas
1. ¿Cuál es el grado de satisfacción y aceptación de los usuarios respecto al servicio/trámite que reciben?
2. ¿En qué medida los servicios/trámites que ofrece el gobierno son de utilidad para los usuarios?
3. ¿En qué medida la demanda sobre el servicio/trámite que ofrece el gobierno es efectivamente cubierta?
4. ¿Cuál es el nivel de complejidad que los usuarios perciben de los servicios/trámites que reciben del gobierno?
5. ¿Cuál es el grado de eficiencia de los servicios/trámites que ofrece la dependencia?
6. ¿Cuál es el nivel de confianza de los usuarios en los servidores públicos?

La inclusión de preguntas de evaluación adicionales será valorada positivamente, siempre y cuando sean complementarias y consistentes con los objetivos específicos del estudio.¹

¹ El Equipo Evaluador deberá considerar los costos adicionales que podría generar la inclusión de preguntas de investigación complementarias porque lo pondría en desventaja con respecto a otros postulantes. Lo que se recomienda es que el Equipo Evaluador incorpore alguna pregunta adicional o complementaria, para

Para mayor precisión y delimitación de las preguntas de evaluación se han clasificado según el criterio de evaluación (o juicio valorativo que se espera del EE) y los temas o contenidos de análisis, disponible en el Anexo A.²

5. Alcance de la evaluación

El alcance se refiere a la delimitación de algunas dimensiones o aspectos del programa a evaluar, así como de la evaluación. A continuación, se presentan los alcances de la evaluación:

Tabla 3 Alcances de la evaluación

Aspecto	Definición
Población:	a. Usuarios: se refiere a las personas que utilizan directamente el servicio o trámite en cuestión por parte del Gobierno de Jalisco.
Unidad de estudio:	a. 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 de evaluación:	<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 como del proceso de implementación, para proponer medidas correctivas tendientes a la mejora de la gestión de la intervención (MIDEPLAN, 2017, pp. 27). <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.

obtener una mayor valoración en su propuesta de proyecto de evaluación, pero que eso no incremente el costo de la propuesta establecida en estos TdR.

² Antes de iniciar la ejecución de la evaluación, el Equipo Evaluador y la Unidad de Evaluación revisarán y analizarán conjuntamente las preguntas, para así asegurar la correcta comprensión de estas.

	<i>Según momento:</i> Evaluación intermedia o durante porque se llevará a cabo estando aún en ejecución el servicio/trámite. <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. <i>Según enfoque:</i> Específica
Criterios:	• <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.

6. Consideraciones metodológicas de la evaluación

La evaluación consiste en una investigación formal, sistemática y rigurosa que conduzca al cumplimiento de los objetivos de evaluación y dé respuesta a las preguntas de investigación. Las conclusiones, hallazgos y valoraciones que se hagan con la evaluación deberán estar sustentadas en evidencias empíricas y teóricas, y deberán ser pertinentes para la generación de recomendaciones de mejora en la gestión y el desempeño de los servicios/trámites. El diagnóstico será realizado con base en una encuesta de opinión con resultados de tipo cualitativo y cuantitativo.

El equipo evaluador (EE)³ deberá desarrollar un *proyecto de evaluación* que contenga los antecedentes de los servicios/trámites, la estrategia metodológica,⁴ el cronograma de actividades o plan de trabajo y los requerimientos de información, así como se estipula en el Anexo F. La estrategia metodológica deberá contener el método (cuantitativo, cualitativo o mixto), las técnicas de recolección de información y las fases o procedimiento de investigación; y deberá ser consistente con los alcances de la evaluación, presentados en el Apartado 5 de estos términos de referencia. Asimismo, se espera que las propuestas metodológicas sean pertinentes, coherentes, exhaustivas y estén técnica y científicamente sustentadas.

La programación, organización y logística relacionada con el trabajo de campo será responsabilidad exclusiva del EE, el cual se compromete a garantizar la inclusión y accesibilidad para toda la población y unidades de estudio durante la realización del trabajo de campo, la aplicación de las técnicas de investigación o cualquier actividad que se realice con ellos.⁵ Asimismo, la sistematización y el análisis de los datos es responsabilidad del EE.

La estrategia metodológica de la investigación deberá incluir la Matriz de Evaluación, disponible en el Anexo B, la cual tendrá que ser complementada por el EE. La selección de los métodos, técnicas y fuentes de información debe estar plenamente justificada, teórica y lógicamente, y ser pertinente para dar respuesta a las preguntas de investigación.

En caso de presentarse alguna necesidad de mejora o precisión en las preguntas de investigación, u otros elementos considerados en la matriz de evaluación, el EE podrá proponer la modificación a la Unidad de Evaluación (UE), quien analizará su pertinencia y, en caso de ser procedente, aprobarán dicha modificación. Toda

³ Para mayor detalle de los actores involucrados en el proceso de la evaluación, así como sus roles, responsabilidades y etapas de participación, véase el Apartado 12.

⁴ Se entiende por estrategia metodológica al conjunto de métodos, técnicas y procedimientos mediante el cual se pretende obtener la información que permitirá responder las preguntas de investigación. Otras maneras de referirse a la estrategia metodológica son diseño de investigación o plan de trabajo.

⁵ El EE deberá tomar en cuenta las restricciones que genera la pandemia por el SARS-CoV-2 y deberá cumplir con las indicaciones y protocolos establecidos por las autoridades sanitarias federales y estatales.

propuesta de modificación deberá ser complementaria, tender hacia el aumento de la integralidad del encargo evaluativo y no implicar costes financieros adicionales.

6.1. Consideraciones particulares

Para efectos de la contratación del servicio estipulado en estos Términos de Referencia, el EE deberá elaborar una *Propuesta técnica* que incluya una *versión preliminar de la estrategia metodológica* que contemple los elementos descritos en el Anexo C.

La UE se reserva el derecho de establecer contacto inicial con los actores que vayan a ser consultados por el EE mediante el envío previo de un oficio informativo, para que tengan conocimiento de este proceso de evaluación. Por ello, el listado de personas a consultar y las fechas de consulta previstas deberá indicarse en el Proyecto de Evaluación que elabore el EE. Cualquier cambio o modificación posterior deberá ser comunicado oportunamente a la UE, el cual debe aprobar estas modificaciones.

IMPORTANTE: Debido a la pandemia generada por el coronavirus SARS-CoV-2, existen medidas sanitarias que restringen cierto tipo de actividades y congregaciones. El Equipo Evaluador será responsable de garantizar y aplicar las instrucciones emitidas por las autoridades estatales y sanitarias. Así mismo, deberá tenerlo en cuenta durante el diseño del proyecto de investigación a fin de garantizar las condiciones para el pleno desarrollo de las actividades de investigación durante la evaluación.

7. Productos de la evaluación

Los productos solicitados para esta evaluación son los siguientes:

1. **Proyecto de evaluación.** Documento que deberá contener como mínimo los elementos citados en el Anexo C, incluidos los instrumentos de recolección de información y, en su caso, el diseño de las bases de datos.

2. **Informe preliminar.** Documento que contiene los hallazgos de la evaluación, el cual deberá contener los elementos indicados en el Anexo D.
3. **Informe final.** Documento que contiene las conclusiones y recomendaciones de mejora. Este documento debe contener de manera coherente e integral todos los productos anteriores y los elementos establecidos en el Anexo E, con los productos complementarios. El informe final deberá contener, como parte del apartado metodológico, un esquema o resumen del trabajo de campo (técnica de recopilación de información, actores a los que se aplicó, muestra propuesta, muestra efectiva, comentarios, entre otros). Asimismo, deberá contener un apartado de Resumen Ejecutivo, cuya comprensión del contenido pueda verse como un “desprendible” del Informe; es decir, un informe que contenga de manera resumida los aspectos centrales del Informe Final (descripción breve de la intervención, reseña de la evaluación, resumen de los principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones) y que no exceda las cinco cuartillas, por lo que es necesario un alto nivel de sistematicidad, síntesis, asertividad y uso efectivo de herramientas visuales.
4. **Base de datos.** Formato electrónico en software estadístico (SPSS, Stata, etc.) y en formato Excel o CSV.
5. **Archivo de los resultados.** Archivo en formato Excel que contenga toda la estadística descriptiva (distribución de frecuencias, tablas de contingencia, etc.) para cada una de las variables, así como sus respectivas visualizaciones gráficas.
6. **Infografía.** Un documento que represente visualmente, los principales elementos de la evaluación (contexto del servicio/trámite, características del servicio/trámite, objetivos de evaluación, preguntas de evaluación, alcance de la evaluación, diseño metodológico, conclusiones y recomendaciones), cuyo contenido, sea de comprensión de diferentes públicos o audiencias de la intervención.
7. **Archivo de presentación de resultados.** Archivo en Power Point que contenga la síntesis de la evaluación y los principales resultados. Los resultados de la evaluación podrán ser presentados ante diversos actores: i) estratégicos-políticos, ii) estratégicos-operativos y/o iii) personas beneficiarias. Al momento de la contratación se definirá el número de presentaciones orales (hasta un máximo de tres) que se requerirán.

Las especificaciones técnicas de formato y estilo de los productos *Proyecto de evaluación*, *Informe preliminar* e *Informe Final* se encuentran estipuladas en el Anexo G.

Los productos de la evaluación deberán ser entregados, por correo electrónico, directamente del Investigador Principal (o Coordinador de la Evaluación) al Enlace Responsable de la Unidad de Evaluación, con los requerimientos y en el plazo establecidos en estos términos de referencia. **No se aceptarán productos entregados por personal del equipo de apoyo o del Investigador Asociado**, aunque se envíen “a nombre de” el Investigador Principal.

Una vez aprobado el producto *Informe Final* podrá hacerse entrega, mediante oficio, en la ubicación física de la Unidad de Evaluación, según lo establecido en el Apartado 15 Plazos y pagos.

8. Información a disposición del Equipo Evaluador

Para la elaboración del Proyecto de Evaluación y el desarrollo de la evaluación, se pone a disposición del EE la información sobre las encuestas que se hicieron a servicios y trámites del Gobierno de Jalisco en años anteriores en el Anexo H.

9. Composición y perfil del Equipo Evaluador

La composición mínima y perfil del equipo evaluador se detalla en la Tabla 4. Las personas profesionales contratadas podrán proveerse de personal de apoyo para que le brinden asistencia en sus actividades. Sin embargo, **no podrán delegar, en parte o en todo, la ejecución de “la evaluación a la calidad de los servicios y/o trámites de las dependencias o entidades públicas del Gobierno del Estado de Jalisco”,** para la cual son contratados de acuerdo con su perfil y experiencia. En caso de delegación de la ejecución de la evaluación, la Unidad de Evaluación del Gobierno del Estado podrá rescindir el contrato y aplicar las sanciones

correspondientes. En caso de subcontratación de personal de apoyo, la Unidad de Evaluación del Gobierno del Estado no establece compromisos contractuales con dicho personal.

Tabla 4 Perfil del Equipo Evaluador

Equipo evaluador	Requisitos de admisibilidad			4. Capacidades técnicas deseables
	1. Formación	2. Experiencia profesional	3. Experiencia específica	
Investigador principal (A)	- Posgrado en investigación social, estudios urbanos u otra carrera afín con el objeto de la evaluación. - Formación en evaluación.	- Experiencia en la realización y coordinación de al menos 2 (dos) consultorías o evaluaciones de programas o servicios públicos con dependencias del gobierno nacional o estatal, u organismos internacionales. - Experiencia en diseño, aplicación y análisis de métodos y técnicas cualitativas y/o cuantitativas en proyectos de investigación o evaluaciones. - Experiencia en al menos 2 (dos) presentaciones de resultados de investigación o evaluación. - Experiencia como coordinador/a de equipos profesionales de investigación o trabajo.	- Al menos uno de los investigadores deberá tener experiencia en el diseño y la implementación de encuestas. - Cualquier integrante del equipo deberá demostrar capacidad logística y humana para la implementación de encuestas en campo.	- Experiencia consolidada demostrable en el diseño y la implementación de encuestas. - Producción académica de alto nivel. - Especialización en análisis de servicios y/o trámites públicos
Investigador asociado (a) especialista (B), en medición de la calidad en los servicios.	Posgrado en ciencias sociales, estudios urbanos u otra carrera afín con el objeto de la evaluación.	- Experiencia demostrable en la realización de al menos 1 (una) consultoría o evaluación de programas o servicios públicos. - Experiencia en diseño, aplicación y análisis de métodos y técnicas cuantitativas en proyectos de investigación o evaluaciones. - Experiencia en la formación o capacitación en materia de mejora regulatoria, diseño de trámites y/o servicios, implementación de cursos, talleres, seminarios, foros entre otros		

La sustitución de cualquier integrante del EE contratado deberá realizarse por una persona que cumpla con el perfil solicitado, previa autorización de la unidad de

evaluación, y procederá solo en causas justificables y/o de fuerza mayor, mismas que deberán acreditarse según corresponda.

El investigador principal será responsable de mantener la coordinación y el contacto efectivo con la contraparte técnica, será responsable de entregar los productos de la evaluación y de cumplir los compromisos adquiridos.

10. Actores responsables de la evaluación

En el proceso de la evaluación de los cinco principales servicios/trámites que ofrece el Gobierno de Jalisco participan los siguientes actores:

Tabla 5 Actores responsables de la evaluación

Actores	Integrantes	Funciones
Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco (Evalúa Jalisco)	Equipo integrado por personas funcionarias de la Dirección de Evaluación para la mejora pública y la persona que ostenta el cargo de la Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa.	Este equipo es el encargado de la gestión de las evaluaciones en el Gobierno del Estado de Jalisco, por tanto, coordina el proceso administrativo de la contratación del equipo evaluador, la ministración de los pagos, el seguimiento del proceso y la revisión de los productos de la evaluación.
Enlaces de las Unidades Internas	Integrado por las personas funcionarias que sirven como enlaces oficiales de la UE de Jalisco, de las dependencias que ofrecen los servicios/trámites sujetos a evaluación.	Este equipo es el encargado de suministrar oportunamente la documentación e información, que se encuentre en su posesión, requerida por el EE para el desarrollo de la evaluación. Facilitar el correcto desarrollo y ejecución de la evaluación haciendo las gestiones necesarias para que el EE pueda realizar el trabajo de campo o implementar las técnicas de recolección de información. Y convocar a los funcionarios de la institución que representan para cualquier actividad relacionada con esta evaluación.
Equipo de evaluación	Por contratar.	Este equipo es el encargado de coordinar y ejecutar el proceso de investigación, elaborar el informe de evaluación, planear el taller de análisis de recomendaciones, la presentación de los principales hallazgos de la evaluación y demás actividades

		relacionadas con la ejecución de la evaluación.
--	--	---

11. Coordinación, supervisión, responsabilidades y comunicación

El enlace oficial para todos los procesos relacionados con la coordinación, supervisión y ejecución de la presente contratación lo constituye la Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco (UE), atribución asignada a la Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa de la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana (SPPC). La UE será el canal de comunicación oficial entre el EE y los actores involucrados, para lo cual se designa al Director de Evaluación para la Mejora Pública como canal de interlocución entre los distintos participantes de la contratación.

En el proceso de evaluación de la presente contratación, la UE tiene las siguientes responsabilidades y atribuciones:

- i. Emitir el dictamen técnico de selección del EE que postule a la presente contratación, de acuerdo con los requisitos previstos en estos Términos de Referencia.
- ii. Supervisar la ejecución de la evaluación, lo que implica solicitar al EE acceso a todos los documentos e insumos de trabajo relacionados con la evaluación, convocar a las reuniones de trabajo que sean necesarias para la correcta ejecución del encargo; emitir opiniones que permitan garantizar el cumplimiento de los objetivos de la evaluación.
- iii. Aprobar las modificaciones o cambios posteriores al Proyecto de Evaluación.
- iv. Establecer el contacto inicial con los actores que vayan a ser consultados por el EE mediante el envío de un oficio, que deberá contener los detalles de la evaluación, el periodo de la consulta, los motivos de la consulta y demás información contextual de la evaluación.
- v. Recibir los productos de la evaluación para su revisión y aprobación.

- vi. Emitir el dictamen de aceptación de los productos de la evaluación y la carta de conclusión de la relación contractual con el EE.

Las Unidades Administrativas responsables de los Servicios/trámites objeto de la evaluación son 1.- Secretaría de la Hacienda Pública, 2.- Secretaría de Seguridad del Estado, 3.- Secretaría de Gestión Integral del Agua, 4.-OPD Hospital Civil de Guadalajara, 5.-Secretaría del Trabajo y Previsión Social. En el marco del proceso de evaluación, tienen las siguientes responsabilidades y obligaciones:

- i. Suministrar oportunamente la documentación e información, que se encuentre en su posesión, requerida por el EE para el desarrollo de la evaluación.
- ii. Facilitar el correcto desarrollo y ejecución de la evaluación haciendo las gestiones necesarias para que el EE pueda realizar el trabajo de campo o implementar las técnicas de recolección de información.
- iii. Convocar a los funcionarios de la institución que representan para cualquier actividad relacionada con esta evaluación.

Por su parte, durante la duración del presente contrato, el EE tiene las siguientes responsabilidades y obligaciones:

- i. Ser respetuosos de los derechos de las personas que participan en el proceso de evaluación, esto implica ser sensible a los valores, modos de pensar, identidades culturales, creencias, costumbres, entre otros.
- ii. Proteger la confidencialidad y anonimato de las personas informantes y las empresas en todo momento durante el proceso evaluativo, y en la formulación de los productos de la evaluación.
- iii. Proporcionar el listado de personas a consultar y las fechas de consulta previstas en el Proyecto de Evaluación; así como informar oportunamente cualquier cambio o modificación.
- iv. Actuar con integridad y profesionalismo durante todo el proceso de la evaluación.

- v. Participar en las reuniones (presenciales o virtuales) convocadas por la UE (las cuales serán avisadas con anticipación y podrán negociarse), que tendrán por objeto la presentación de los productos, la aclaración de dudas, el seguimiento al proceso, la retroalimentación de los productos, entre otros.
- vi. Estar en disposición de ser contactado por diversos medios, como son: teléfono, Skype, correo electrónico, WhatsApp, Telegram, Zoom, entre otros.
- vii. Preparar los insumos para las reuniones, en caso de solicitarse o requerirse.
- viii. Solventar todas las observaciones, comentarios o correcciones solicitados por la UE a cualquiera de los productos de la evaluación.
- ix. Cumplir con los requerimientos establecidos en estos términos de referencia.

Para objeto de este proceso de evaluación, se entenderá por canal oficial de comunicación todo intercambio de mensajes e información a través del correo electrónico institucional del Gobierno de Jalisco.

12. Aprobación de los productos de la evaluación

La Unidad de Evaluación tendrá la obligación de comprobar que los productos señalados en el Apartado 7 sean adecuados y consecuentes con los parámetros establecidos en estos términos de referencia, por lo que estarán sujetos a controles de calidad y verificación del cumplimiento. Para tal fin, se utilizará un conjunto de Informes de valoración en los cuales se establecen los criterios que serán utilizados para la aprobación de los diferentes productos establecidos en los presentes TdR, los cuales fueron generados con base en la "Guía de productos de evaluación. Orientaciones para su valoración" (Mideplan, 2017)⁶.

La revisión y aprobación de los productos de la evaluación se realizará de la siguiente manera, según el tipo de producto del que se trate:

Producto: Proyecto de evaluación

⁶ Esta guía puede ser obtenida de la página web del Mideplan (<https://www.mideplan.go.cr/herramientas-metodologicas-en-evaluacion>), accediendo directamente al siguiente enlace: t.ly/6WdN1

1. El Equipo Evaluador deberá enviar el producto en los plazos establecidos en el Apartado 15 a la Unidad de Evaluación para su revisión.
2. En un plazo de cinco días hábiles, la Unidad de Evaluación (UE) revisará el producto y emitirá una opinión colegiada sobre su calidad y grado de cumplimiento, según los requerimientos establecidos en los Términos de Referencia.
3. Un día hábil después del envío de la opinión de la UE, se realizará una reunión (virtual o presencial) para la clarificación de las observaciones, comentarios o recomendaciones. Dicha reunión será convocada por la Unidad de Evaluación y es obligatoria para al menos uno de los investigadores del EE.
4. El EE deberá solventar todas las observaciones o cambios solicitados por la UE, para lo que contará con un máximo de cinco días hábiles de haber recibido la notificación de parte de la UE. Aquellas observaciones o señalamientos que no sean solventados deberán justificarse técnicamente; la justificación deberá ser avalada por la UE. Lo anterior en estricto apego al criterio de independencia que reviste a una evaluación externa.
5. La UE comprobará las modificaciones o adecuaciones realizadas y emitirá, en un plazo no mayor a los cinco días hábiles, una valoración final del producto, para lo que utilizará el documento "Valoración de proyecto de evaluación", elaborado con base en la "Guía de productos de evaluación. Orientaciones para su valoración" (Mideplan, 2017), en el que se establecen los criterios que serán utilizados para su aprobación.

IMPORTANTE: El producto "Proyecto de evaluación" deberá ser aprobado **satisfactoriamente** para poder iniciar las siguientes fases y actividades de la ejecución de la evaluación. En caso de no obtener dicha aprobación, el EE deberá volver a realizar las adecuaciones correspondientes y se repetirán los puntos 4 y 5, pero será acreedor de las multas y/o sanciones correspondientes, estipuladas en el apartado 15 de estos TdR. Los retrasos provocados por el incumplimiento en la calidad y grado de cumplimiento del "Proyecto de evaluación" y, por tanto, en la realización del trabajo de campo, serán asumidos por el EE; es decir, no modificará los plazos de entrega de los siguientes productos contemplados en la evaluación.

Producto: Informe preliminar

1. El Equipo Evaluador deberá enviar el producto en los plazos establecidos en el Apartado 15 a la Unidad de Evaluación para su revisión.
2. En un plazo no mayor de cinco días hábiles, la UE revisará el producto y emitirá una opinión colegiada sobre su calidad y grado de cumplimiento, según los requerimientos establecidos en los Términos de Referencia.
3. Un día hábil después del envío de la opinión de la UE, respecto a la calidad y grado de cumplimiento de los productos, se realizará una reunión (presencial o virtual) para la clarificación de las observaciones, comentarios o recomendaciones. Dicha reunión será convocada por Unidad de Evaluación y es obligatoria para al menos uno de los investigadores del EE.

El EE deberá solventar todas las observaciones o cambios solicitados por el ET. Aquellas observaciones o señalamientos que no sean solventados deberán justificarse técnicamente; la justificación deberá ser avalada por la UE. Lo anterior en estricto apego al criterio de independencia que reviste a una evaluación externa.

Las observaciones o cambios solicitados por la UE deberán incorporarse en el **Informe Final**, para lo que se deberán entregar dos documentos:

- a) El Informe Preliminar con las observaciones emitidas por la UE, con las acciones realizadas por el EE expresadas a manera de comentario en la misma observación emitida por la UE.
- b) El Informe Final, que será un documento completamente limpio y libre de marcas, en el que se encuentren incorporadas las modificaciones realizadas a partir de las observaciones emitidas por la UE.

Producto: Informe final

1. El Equipo Evaluador deberá enviar el producto en los plazos establecidos en el Apartado 15.1 a la Unidad de Evaluación, quien a su vez remitirá a la Unidad de Evaluación para su revisión.

2. En un plazo no mayor de cinco días hábiles, la Unidad de Evaluación revisará el producto y emitirá una opinión colegiada sobre su calidad y grado de cumplimiento, según los requerimientos establecidos en los Términos de Referencia.
3. El EE deberá solventar todas las observaciones o cambios solicitados por la UE, para lo que contará con un máximo de cinco días hábiles de haber recibido la notificación de parte de la UE. Aquellas observaciones o señalamientos que no sean solventados deberán justificarse técnicamente; la justificación deberá ser avalada por la UE. Lo anterior en estricto apego al criterio de independencia que reviste a una evaluación externa.
 - a) Los productos corregidos se entregarán en dos versiones: a) versión control y, b) versión final. La versión control debe contener señalamientos o marcas claras de las modificaciones, adecuaciones o cambios realizados para atender las observaciones generadas por la UE. La versión final deberá ser un documento completamente limpio y libre de marcas que incorpore las modificaciones realizadas.
 - b) Los productos corregidos o solventados se deberán entregar a la UE en estricto apego al plazo estipulado.
4. La UE comprobará las modificaciones o adecuaciones realizadas y emitirá una valoración final, para lo que utilizará un conjunto de documentos de valoración elaborados con base en la "Guía de productos de evaluación. Orientaciones para su valoración" (Mideplan, 2017), en los cuales se establecen los criterios que serán utilizados para la aprobación de los diferentes productos solicitados en esta evaluación.

IMPORTANTE: La aprobación del producto está condicionada a la obtención de una calificación mínima correspondiente a la categoría "Bueno". Los productos que obtengan una calificación inferior están sujetos a las multas y/o sanciones establecidas en el apartado 15. En caso de no obtener dicha calificación, el/la IE deberá volver a realizar las adecuaciones correspondientes y se repetirán los puntos 3 y 4, pero será acreedor de las multas y/o sanciones correspondientes, estipuladas en el apartado 15 de estos TdR. Los retrasos provocados por el incumplimiento en la calidad y grado de cumplimiento del producto y, por tanto, en el cumplimiento de los plazos, serán asumidos por el/la IE.

Producto: Infografía, Bases de datos y Presentación de resultados

5. El Equipo Evaluador deberá enviar las propuestas de los productos (programa, guion, maqueta, etc.) con al menos cinco días hábiles de antelación a los plazos establecidos en el Apartado 15 a la Unidad de Evaluación.
6. En un plazo no mayor de cinco días hábiles, la Unidad de Evaluación revisará las propuestas de los productos y emitirán una opinión al respecto, según los requerimientos establecidos en los Términos de Referencia.
7. El EE deberá incorporar los cambios solicitados por la UE y entregar en su versión final en los plazos establecidos en el Apartado 15.1.

Aspectos importantes que debe considerar el EE

- a. Es importante que el EE considere la duración del proceso de aprobación de los productos en el cronograma o plan de trabajo de la evaluación.
- b. En virtud de que se pondrán a disposición del EE los diferentes instrumentos técnicos que señalan el contenido y los elementos básicos que especifican las características de calidad de los productos de la evaluación, la **UE concede un máximo de dos revisiones⁷ para cada uno de los productos solicitados**. La valoración de los productos se realizará sobre la segunda revisión, la cual se hará del conocimiento del EE mediante comunicación oficial.
- c. Los productos del estudio deberán ser entregados, por correo electrónico, directamente de la persona contratada como Investigador(a) Externo al Enlace Responsable de la Unidad de Evaluación, con los requerimientos y en el plazo establecidos en estos términos de referencia. **No se aceptarán productos entregados por personal del equipo de apoyo**, aunque se envíen "a nombre de" Investigador(a) Externo.
- d. Una vez aprobado el producto *Informe final*, así como el resto de productos complementarios, el EE podrá hacer entrega, mediante oficio, en la ubicación física de la Unidad de Evaluación, según lo establecido en el Apartado 15. *Plazos de entrega y productos*.

⁷ Revisión del producto entregado en su primera versión y revisión del producto corregido, a partir de las observaciones realizadas en la primera revisión.

e. El resultado de la valoración de los productos es inapelable. En caso de existir diferencias técnicas sobre las observaciones emitidas a los productos, o respecto a la valoración final de los productos, prevalecerá el interés del ente contratante, y el EE podrá dejar constancia de ello por escrito mediante una nota oficial.

13. Confidencialidad de los datos y propiedad intelectual

La Unidad de Evaluación proporcionará al EE la información necesaria y disponible para la realización de la evaluación. Toda información que conste en archivos del contratante, o que a través de este se tenga acceso, que no sean de carácter público o de libre acceso, no podrá ser utilizada por el equipo evaluador para otros propósitos que no sean los contemplados en la ejecución de esta evaluación. Esta restricción tiene una vigencia de 5 años después de concluido el contrato, después del cuál el EE podrá hacer uso de la información para fines de investigación, siempre y cuando no estén protegidos por la normatividad de protección de datos u otra que aplique.

Todos los documentos y datos originados con motivo de la evaluación pasan a ser propiedad del Gobierno del Estado de Jalisco y deben ser tratados confidencialmente por el EE. Dicha información no podrá ser transferida a ninguna persona o entidad sin el consentimiento previo y expreso de Gobierno del Estado de Jalisco, obligación que se mantendrá vigente después de la expiración o terminación del presente contrato por cualquier razón que fuere.

El EE se compromete a la adopción de medidas de protección de datos personales u otras que garanticen la seguridad de los datos y evite su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana, del medio físico o natural.

Los derechos de autor y cualquier otro derecho de propiedad sobre los resultados obtenidos como consecuencia de la ejecución del contrato, a excepción de aquellos elementos contenidos en el mismo sobre los que ya exista un derecho de autor y otro de propiedad, pertenecerán única y exclusivamente al Gobierno del Estado de Jalisco.

Para todo lo antes mencionado se deberá firmar una carta de confidencialidad entre el equipo evaluador y la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana.

14. Requisitos o condiciones de contratación

El proceso de contratación del Equipo Evaluador se realizará a través del servicio de compras y adquisiciones de la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado de Jalisco, mediante una Licitación Pública Nacional, por lo que el Equipo Evaluador deberá cumplir con todos los requerimientos administrativos y jurídicos correspondientes, establecidos por dicha dependencia. La valoración de las propuestas se realizará mediante el **criterio de puntos y porcentajes**, de acuerdo con el Artículo 66 de la Ley de Compras Gubernamentales del estado de Jalisco.

Respecto a los requerimientos técnicos para la ejecución del servicio expuesto en estos términos de referencia, el Equipo Evaluador deberá presentar una *Propuesta Técnica*, impresa y en formato digital (USB), que consta de los siguientes documentos:

Tabla 6 Documentos de la propuesta técnica

VALORACIÓN DE PROPUESTAS TÉCNICAS					
Aspecto valoración	Integrante del equipo evaluador	Criterio	Puntos a otorgar por aspecto o criterio en valoración	Puntos ponderados por aspecto en valoración	Documento para la acreditación de los aspectos en valoración
I. CAPACIDAD DEL LICITANTE			22	28	
a) Capacidad de los recursos humanos			15	21	
1. Formación	Investigador (a) principal (A)	0. Curriculum vitae	1		Curriculum vitae
		1.1. Posgrado en investigación social, estudios urbanos u otra carrera afín con el objeto de la evaluación.	1		Título, cédula profesional o acta de examen recepcional
		1.2. Formación en evaluación.	1		Diploma o constancia de acreditación de curso especializante o diplomado
	Investigador (a) asociado (B), especialista en análisis sobre la calidad en los servicios y/o trámites públicos	0. Curriculum vitae	1		Curriculum vitae
		1.3. Posgrado en ciencias sociales, estudios urbanos u otra carrera afín con el objeto de la evaluación.	1		Título, cédula profesional o acta de examen recepcional
2. Experiencia profesional	Investigador (a) principal (A)	1.4. Especialización en análisis de servicios y/o trámites públicos	1		Diploma o constancia de acreditación de curso especializante o diplomado; o tesis/tesina de grado cuyo objeto de estudio corresponda a la especialización; o proyecto de investigación sobre el tema de especialización.
		2.1. Experiencia en la realización de al menos 2 (dos) consultorías o evaluaciones de programas o servicios públicos con dependencias del gobierno nacional o	1		Contratos de consultorías o evaluaciones de políticas públicas, con dependencias de cualquier orden de gobierno u organismos internacionales; o portada y página legal del informe de consultoría o evaluación; o cualquier otra evidencia donde se demuestre el rol como investigador (no asistentes u apoyo).

		estatal, u organismos internacionales.			
		2.2. Experiencia en diseño, aplicación y análisis de métodos y técnicas cualitativas y/o cuantitativas en proyectos de investigación o evaluaciones.	1		Portada, página legal y apartado metodológico de proyectos de investigación, consultoría o evaluación; artículos de investigación, tesis de doctorado (portada y apartado metodológico); o cualquier otra evidencia que demuestre fehacientemente la autoría y experiencia del investigador.
		2.3. Experiencia en al menos 2 (dos) presentaciones de resultados de investigación o evaluaciones.	1		Constancias de participación en eventos académicos; o cualquier documento que demuestre la presentación de resultados de investigación o evaluación.
		2.4. Experiencia como coordinador/a de equipos profesionales de investigación o trabajo.	1		Contratos de consultorías o evaluaciones de políticas públicas, con dependencias de cualquier orden de gobierno u organismos internacionales; o portada y página legal del informe de consultoría o evaluación; o cualquier otra evidencia que demuestre fehacientemente el rol de coordinador o responsable de investigación.
	Investigador (a) asociado (B), especialista	2.5. Experiencia demostrable en la realización de al menos 1 (una) consultoría o evaluación de programas o servicios públicos.	1		Contratos de consultorías o evaluaciones de políticas públicas, con dependencias de cualquier orden de gobierno u organismos internacionales; o portada y página legal del informe de consultoría o evaluación; o cualquier otra evidencia donde se demuestre el rol como investigador (no asistentes u apoyo).
		2.6. Experiencia en diseño, aplicación y análisis de métodos y técnicas cuantitativas en proyectos de investigación o evaluaciones.	1		Portada, página legal y apartado metodológico de proyectos de investigación, consultoría o evaluación; artículos de investigación, tesis de doctorado (portada y apartado metodológico); o cualquier otra evidencia que demuestre fehacientemente la autoría y experiencia del investigador.
		2.7. Experiencia en la formación o capacitación en materia de mejora regulatoria, diseño de trámites y/o servicios, implementación de cursos, talleres, seminarios, foros entre otros	1		Contratos de prestación de servicios para la implementación de cursos, talleres, seminarios, u otros, sobre los temas de especialización.
3. Experiencia o capacidad específica	Cualquier integrante del equipo	3.1. Al menos uno de los investigadores deberá tener experiencia en el diseño y la implementación de encuestas.	1		Contratos para la implementación de encuestas; portada, página legal, apartado metodológico de proyectos de investigación, consultoría o evaluación. En caso de que el interesado no sea el autor principal del proyecto, consultoría o evaluación, se requiere complementar con una carta o constancia firmada por el autor principal donde especifique las actividades realizadas.
		3.2. Capacidad logística y humana para la implementación	1		Carta compromiso y documento descriptivo de la capacidad logística

		de encuestas en campo.			para implementar encuestas en campo.
b) Capacidades técnicas deseables			2	4	
4. Capacidades técnicas deseables	Cualquier integrante del equipo	4.1. Experiencia consolidada en el diseño y la implementación de encuestas.	1		Contratos, artículos de investigación o cualquier documento que demuestre la realización de más de tres encuestas (no será necesario que ambos investigadores hayan participado en las mismas encuestas, podrán presentarse de manera independiente y serán considerados en su conjunto).
		4.2. Producción académica de alto nivel.	1		Se refiere a la producción y publicación de investigaciones o conocimiento académico mediante artículos en revistas arbitradas, capítulos de libro dictaminados por pares académicos o libros de editoriales que garantizan un arbitraje riguroso. Para el caso de libros o capítulos de libro, se requiere la página legal e índice; para los artículos en revistas es suficiente con la primera hoja del artículo.
c) Participación de personas con discapacidad			5	3	
5. Inclusión de personas con discapacidad	Cualquier integrante del equipo	5.1. Al menos uno de los integrantes del equipo es una persona con discapacidad.	5		Cualquier documento que acredite o constate dicha condición.
II. EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE			10	7	
a) Experiencia			5	3.5	
6. Tiempo prestando el servicio	Cualquier integrante del equipo	6.1. Años de experiencia en la realización de servicios similares: consultoría o evaluación	5		Para este criterio se tomarán los documentos entregados en el criterio 2.1 y 2.5. Se asignarán cinco puntos a los equipos de evaluación que demuestren cinco o más años de experiencia; cuatro puntos a los que demuestren cuatro años de experiencia, y así sucesivamente.
b) Especialización			5	3.5	
7. Grado de especialización en servicios similares	Cualquier integrante del equipo	7.1. Servicios similares realizados	5		Para este criterio se tomarán los documentos entregados en el criterio 2.1 y 2.5. Se asignarán cinco puntos a los equipos de evaluación que demuestren cinco o más servicios similares realizados; cuatro puntos a los que demuestren cuatro servicios, y así sucesivamente.
III. CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS			5	7	
a) Cumplimiento			3	7	
8. Grado de cumplimiento en servicios similares	Cualquier integrante del equipo	8.1. Consultorías o evaluaciones concluidas satisfactoriamente	3		Cartas de satisfacción, de cumplimiento, cancelaciones de garantías o cualquier documento que demuestre el cumplimiento de los servicios contratados, correspondientes a cada uno de los contratos solicitados en el criterio 2.1 y 2.5.
IV. PROPUESTA DE PROYECTO DE EVALUACIÓN			80	28	
a) Consistencia del Proyecto			5	3	
Consistencia del proyecto		La propuesta de proyecto de evaluación es consistente con lo establecido en los Términos de	5		Propuesta de proyecto de evaluación según las especificaciones de la Tabla 7.

		Referencia y se incluyen todos los productos.			
b) Estrategia metodológica			38	11	
Estrategia metodológica		Se presenta y define el enfoque metodológico del proyecto de evaluación, parámetros de valoración, técnicas de recolección de datos, limitaciones y riesgos, según lo establecido en la Tabla 7.	38		
c) Matriz de evaluación			10	6	
Matriz de evaluación		La propuesta presenta la matriz de evaluación completa, según lo establecido en la Tabla 7.	10		
d) Cronograma de trabajo			18	4	
Cronograma de trabajo		La propuesta contiene un cronograma de trabajo organizado por etapas, actividades, responsables.	18		
e) Aportación adicional			9	4	
Aportación adicional		La propuesta tiene aportaciones adicionales a lo establecido en los Términos de Referencia, que complementan y enriquecen la evaluación.	9		
TOTAL PROPUESTA TÉCNICA			115	70	

Aspectos importantes que considerar en la presentación de las propuestas técnicas:

- Las evidencias documentales **deben presentarse en estricto orden y enumeradas** de acuerdo con el criterio al que hacen referencia.
- Pueden utilizarse las mismas evidencias para comprobar dos o más criterios; en dicho caso deberán duplicarse la evidencia según el criterio que desea demostrar.
- Las **evidencias deben demostrar claramente, y sin margen de duda, el aspecto o criterio que se sustenta.**
- Para las evidencias relacionadas con evaluaciones, informes de resultados, artículos de investigación, etc., es suficiente la presentación de la portada y/o página legal, siempre y cuando contengan claramente la información que se requiere.

- Los contratos de consultorías y/o evaluaciones deben demostrar claramente el rol del investigador(a).
- Se tomarán en cuenta todos los contratos realizados de manera independiente por cada uno de los integrantes del equipo. Es decir, no es necesario que todos los miembros del equipo hayan participado en el mismo servicio contratado.
- La propuesta de proyecto de evaluación deberá tener la estructura y el contenido especificado a continuación:

Tabla 7. Estructura y contenido de la propuesta de proyecto de evaluación

Propuesta de proyecto de evaluación	
I.	Propuesta de proyecto de evaluación que contenga los siguientes aspectos (véase Anexo C):
a.	Antecedentes de la evaluación, en el que se exponga el contexto de la evaluación, la descripción del objeto de evaluación, los objetivos, preguntas y el alcance de la evaluación.
b.	Descripción preliminar de la estrategia metodológica, en la que se desarrolle el enfoque metodológico de la evaluación, se describan y justifiquen las técnicas de recolección de datos (a quiénes irían dirigidas, con qué preguntas de evaluación están relacionadas, cómo se aplicarían, etc.), se describa y justifique la estrategia de sistematización y análisis de datos, se describan las limitaciones y riesgos relacionados con la estrategia metodológica, así como la forma de administrarlos, y se expliquen los parámetros de valoración para cada criterio de evaluación.
c.	Cronograma tentativo de trabajo. Los aspectos para incluir en este cronograma se citan en el Anexo F y deberán presentarse en dicho formato.
d.	Matriz de evaluación (véase Anexo B), en la que se presente la relación sintética entre criterios, dimensiones, preguntas, temas de análisis, las técnicas, instrumentos y fuentes propuestas.

- La rúbrica de valoración de las propuestas de proyecto de evaluación puede consultarse en el Anexo K.
- Es responsabilidad del equipo evaluador cerciorarse de que todos los archivos o enlaces adjuntos puedan consultarse en cualquier sistema operativo, sean los correctos y/o estén actualizados.
- Para la adjudicación del contrato se tendrá en cuenta la correspondencia con el perfil buscado (idoneidad del equipo evaluador con el perfil solicitado), la calidad de la

propuesta técnica (congruencia y consistencia de la metodología con el encargo de la evaluación) y la oferta financiera.

14.1. Valoración de las propuestas técnicas

La valoración de las propuestas se realizará mediante el mecanismo de puntos y porcentajes, con base en el Artículo 66 de la Ley de Compras Gubernamentales del estado de Jalisco. Se otorgarán 70 puntos o unidades porcentuales a la propuesta técnica y 30 puntos o unidades porcentuales a la propuesta económica.

Las propuestas técnicas que obtengan **cuando menos el 75% de los puntos o unidades porcentuales**, es decir, 53 de los 70 puntos o unidades porcentuales correspondientes a la propuesta técnica, serán considerados **solventes o técnicamente viables**. Las propuestas con puntuaciones o unidades porcentuales inferiores serán descartadas del proceso de licitación.

La valoración de las propuestas técnicas se realizará mediante una ponderación por rubros y subrubros, para quedar como sigue:

Tabla 8. Puntos y porcentajes para la valoración de las propuestas técnicas

Rubro	Subrubro	Aspecto en valoración	Puntaje máximo	Puntaje máximo ponderado	Puntos máximos ponderados por rubro
CAPACIDAD DEL LICITANTE	Capacidad de los recursos humanos	1. Formación	6	8	28
		2. Experiencia profesional	7	8	
		3. Experiencia específica	2	4	
	Capacidades técnicas deseables	4. Capacidades técnicas deseables	2	4	
	Participación de personas con discapacidad y equidad de género	5. Inclusión de personas con discapacidad o equidad de género	5	3	
EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE	Experiencia	Tiempo prestando el servicio	5	3.5	14
	Especialización	Grado de especialización en servicios similares	5	3.5	
CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	Cumplimiento	Grado de cumplimiento en servicios similares	3	7	

PROYECTO DE EVALUACIÓN	Consistencia del proyecto	5	3	28
	Estrategia metodológica	38	11	
	Matriz de evaluación	10	6	
	Cronograma de trabajo	18	4	
	Aportación adicional	9	4	
TOTAL PROPUESTA TÉCNICA		115	70	70

La valoración de las propuestas técnicas se realizará mediante una rúbrica (véase Anexo K), en la que se especifican los criterios o parámetros de valoración por rubro, subrubro y aspecto de valoración, misma que será entregada a los postulantes como parte del dictamen final de la Licitación.

14.2. Valoración de las propuestas económicas

Para efectos de la evaluación de la propuesta económica, se excluirá del precio ofertado por el licitante el impuesto al valor agregado y sólo se considerará el precio neto propuesto.

Para el caso de los servicios a que se refiere estos Términos de Referencia, la puntuación o unidades porcentuales máximas a obtener en la propuesta económica será de **30 puntos**. El puntaje máximo se otorgará a la propuesta económica que resulte ser la más baja de las técnicamente viables.

Para determinar la puntuación o unidades porcentuales que correspondan a la propuesta económica de cada participante, se aplicará la siguiente fórmula:

$$PPE = \frac{MPemb * 30}{MPi}$$

Donde,

PPE = Puntos o unidades porcentuales de la propuesta económica;

MPemb = Monto de la propuesta económica más baja; y

MPi = Monto de la *i*-ésima propuesta económica.

14.3. Criterios para la adjudicación del contrato

Se adjudicará el contrato al equipo evaluador que presente la propuesta más solvente, técnica y económicamente. La propuesta más solvente será aquella que obtenga la mayor puntuación, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$PT_j = TPT + PPE \quad \text{Para toda } j = 1, 2, \dots, n.$$

Donde:

PT_j = Puntos o unidades porcentuales totales de la proposición;

TPT = Puntos o unidades porcentuales totales que obtuvo la propuesta técnica; y

PPE = Puntos o unidades porcentuales asignados a la propuesta económica.

El subíndice "j" representa a las demás proposiciones determinadas como solventes como resultado de la evaluación.

15. Plazos de entrega y pagos

15.1. Plazo de la contratación y entrega de productos

El plazo estimado para la realización de esta evaluación es de 80 días hábiles, contabilizado a partir de la firma del contrato entre el Equipo Evaluador y el representante legal del Gobierno del Estado de Jalisco, contando los días de revisión de los distintos productos o entregables.

Los productos deberán ser entregados según el plazo establecido en la siguiente tabla:

Tabla 9. Plazos de entrega

Entrega	Productos	Plazo
Primera	1. Proyecto de evaluación	5 días hábiles
Segunda	2. Informe preliminar	55 días hábiles
Tercera	3. Informe final 4. Base de datos 5. Archivo de resultados	70 días hábiles

Cuarta	6. Infografía 7. Presentaciones de resultados ⁸	80 días hábiles
--------	---	-----------------

En un plazo no mayor de cinco días hábiles, una vez notificada la adjudicación del contrato al EE, se realizará la reunión preparatoria en la que se establecerán las fechas puntuales que corresponden a cada entrega.

El proyecto de evaluación, producto de la primera entrega, deberá ser presentado ante la Unidad de Evaluación, por lo que la exposición de la metodología y técnicas de investigación deberá ser inclusiva, es decir, comunicada en términos que todos los asistentes las comprendan. Dicha presentación se tomará como la reunión de clarificación de observaciones, por lo que deberá programarse al sexto día del plazo de la entrega correspondiente.

Todos los productos deberán ser entregados en versión digital mediante comunicación oficial, en el plazo indicado. Se tomará como fecha de recepción la que indique el medio de comunicación electrónico. No serán aceptados los productos entregados a través de un correo electrónico distinto al registrado como oficial por el investigador principal.

Una vez aprobados los productos Informe Final e Infografía, deberán entregarse vía oficio dos ejemplares impresos, a color (uno de los cuales deberá estar empastado o engargolado), acompañados de dos unidades de almacenamiento de datos (disco compacto, memoria USB, disco externo, etc.) que contenga todos los productos, en su versión final, contratados en la evaluación. No se aceptará la entrega incompleta de los productos.

Una vez recibido el oficio de entrega de los productos Informe final e Infografía, la UE emitirá un oficio en el que comunique la conclusión del contrato, así como el grado de satisfacción con la prestación del servicio. Dicho documento podrá ser utilizado por el EE para los fines que más le convengan.

⁸ El archivo Power Point para la presentación de resultados deberá ser aprobado por la UE, por tanto, tendrá que entregarse en la cuarta entrega.

15.2. Forma de pago

La forma de pago será a través del Fideicomiso 10824 Fondo Evalúa Jalisco, según lo estipulado en el contrato de formalización del fideicomiso con fecha de primero de julio de 2015.

El pago de los servicios profesionales objeto de esta Evaluación se realizará en tres ministraciones, según el siguiente esquema:

Primera: 40% del monto total del contrato, una vez aprobado el producto Proyecto de evaluación.

Segunda: 30% del monto total del contrato, una vez aprobado el producto Informe preliminar.

Tercera: 30% del monto total del contrato, una vez aprobado el producto Informe final e Infografía, incluidos todos los productos complementarios.

El pago íntegro de cada uno de los productos está condicionado a la calificación que cada uno de ellos obtenga, misma que debe ser al menos **Satisfactorio**, para el caso del producto "Proyecto de evaluación", y **Bueno**, para el caso de los productos "Informe preliminar" e "Informe final", según la escala de valoración establecida por la UE. Los productos que obtengan una valoración inferior tendrán una sanción económica, de acuerdo con lo estipulado en el siguiente punto.

15.3. Multas y sanciones

Serán motivo de sanción los siguientes casos:

- Entrega extemporánea de los productos: En caso de que alguno de los productos sea entregado de forma extemporánea, sin alguna justificación técnica razonable y previa autorización de la UE, se aplicará una penalización del 3% del monto total del contrato cuando el retraso se encuentre de 01 a 05 días naturales; de 6% cuando el atraso se encuentre de 06 a 10 días naturales y de 10% cuando el atraso sea de 11 días naturales en adelante. En caso de que el atraso se dé a partir de 21 días naturales, el ente contratante podrá rescindir el contrato que se establezca con el EE.
- Incumplimiento en la calidad de los productos: En caso de que alguno de los productos no cumpla, en su segunda revisión, con la calificación mínima determinada para su aprobación se aplicará una penalización del 10% sobre el

monto de pago asignado a dicho producto. Esta sanción no exime al EE de realizar el ajuste del producto según las observaciones y solicitudes de mejora señaladas por la UE.

- En caso de que el producto nuevamente no cumpla, en la tercera revisión, con la calidad solicitada, se podrá rescindir la relación contractual y aplicar las sanciones correspondientes por este motivo.

Por último, el EE, a través del coordinador o investigador principal, deberá estar disponible hasta por un plazo de seis meses después de la aceptación de los productos finales, para realizar ajustes menores y/o la corrección de errores que se detecten en los productos finales o para responder consultas o aclaraciones que surjan durante ese periodo.

16. Anexos

ANEXO A. Criterios de evaluación, preguntas y temas de análisis

Criterio de evaluación	Preguntas	Temas de análisis
Satisfacción	¿Cuál es el grado de satisfacción y aceptación de los usuarios respecto al servicio/trámite que reciben?	•
Eficacia	¿En qué medida los servicios/trámites que ofrece el gobierno son de utilidad para los usuarios?	•
Pertinencia	¿En qué medida la demanda sobre el servicio/trámite que ofrece el gobierno es efectivamente cubierta?	•
Eficacia/Calidad	¿Cuál es el nivel de complejidad que los usuarios perciben de los servicios/trámites que reciben del gobierno?	•
Eficiencia	¿Cuál es el grado de eficiencia de los servicios/trámites que ofrece la dependencia?	•
Eficacia	¿Cuál es el nivel de confianza de los usuarios en los servidores públicos?	•

ANEXO B. Matriz de evaluación

Criterio de evaluación	Preguntas	Temas de análisis	Diseño de Investigación; Técnicas de recolección de datos; Técnica de análisis	Fuente de Información
Satisfacción	¿Cuál es el grado de satisfacción y aceptación de los usuarios respecto al servicio/trámite que reciben?	•		
Eficacia	¿En qué medida los servicios/trámites que ofrece el gobierno son de utilidad para los usuarios?	•		
Pertinencia	¿En qué medida la demanda sobre el servicio/trámite que ofrece el gobierno es efectivamente cubierta?	•		
Eficacia/ Calidad	¿Cuál es el nivel de complejidad que los usuarios perciben de los servicios/trámites que reciben del gobierno?	•		
Eficiencia	¿Cuál es el grado de eficiencia de los servicios/trámites que ofrece la dependencia?	•		
Eficacia	¿Cuál es el nivel de confianza de los usuarios en los servidores públicos?	•		

Los requerimientos mínimos para la construcción de la metodología son:

Técnicas de recolección:

- Revisión bibliográfica
- Entrevistas semiestructuradas
- Entrevistas grupales

Técnica de análisis:

- Triangulación

Diseño:

- Investigación-acción

ANEXO C. Elementos mínimos del proyecto de evaluación

Elemento	Descripción
Formato	Portada, introducción, lista de acrónimos, tabla de contenido, anexos.
Antecedentes de los servicios/trámites (Descripción del contexto y los servicios/trámites)	Contexto en que surge la evaluación (jurídico e institucional) Descripción de los servicios/trámites (contexto general, Situación que origina el servicio/trámite, actores clave, factores externos) Objetivos, preguntas y alcance de la evaluación.
Estrategia metodológica (Descripción y justificación de los métodos, técnicas y procedimientos para el desarrollo de la evaluación)	Definición del enfoque metodológico utilizado para el abordaje de la evaluación. Definición y descripción de las técnicas e instrumentos de recolección de datos a utilizar a lo largo de la evaluación, cada una de las mismas debe describir i) sus definición y justificación de selección; ii) qué se indagará a través de ellas; iii) qué se pretende alcanzar con su aplicación (finalidad de la técnica); iv) a cuáles preguntas de evaluación, están relacionadas con su aplicación; v) a quién se dirige; vi) cantidad que será aplicada; y, vii) consideraciones del contexto para su aplicación. Además, <u>deben</u> incluirse los instrumentos preliminares para la recolección de información, según actores a ser considerados. Estrategia de sistematización y análisis de datos. Técnicas de sistematización y análisis de los datos que serán recopilados y su justificación. Limitaciones y riesgos. Descripción de cuáles limitaciones y riesgos estarían relacionados con la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección y análisis seleccionados, asimismo, cómo se espera administrar los riesgos. Matriz de evaluación en la que se presente la relación entre criterios, preguntas, técnicas, instrumentos, fuentes. Además, debe explicitarse, de qué manera será valorado el criterio de evaluación (parámetros de valoración), respecto de la interrogante a la que está asociado (por ejemplo; en función de qué y cómo, se podrá afirmar que la intervención es pertinente, eficaz, eficiente).
Cronograma de trabajo (Descripción detallada de las etapas, plazos y productos de la evaluación)	Etapas que seguirá el proceso evaluativo (utilizar esquema del Anexo F) e incluir las actividades principales para realizar en la evaluación. Plazos requeridos para el desarrollo de todos los productos (debe ser considerado el tiempo que se necesita en la revisión de los productos (5 días hábiles), pilotaje de instrumentos, así como el análisis e incorporación de observaciones emanadas por parte de los diferentes actores dirigidas al Equipo Evaluador). Responsables y dedicación temporal según responsable.
Requerimientos de información	Refiere a información específica que el Equipo Evaluador estará requiriendo para desarrollar la evaluación

Nota: Elaborado con base en Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. 2017. *Guía de términos de referencia. Orientaciones para su elaboración: estructura y contenido*. San José, CR: MIDEPLAN.

ANEXO D. Elementos para la formulación del informe preliminar

Elemento	Descripción
Elementos de Formato	Deberán considerarse al menos los siguientes elementos: • Portada, lista de acrónimos y abreviaturas, tabla de contenido, tabla de figuras, tabla de gráficos, anexos, referencias bibliográficas. • Utilización de lenguaje inclusivo, por ejemplo, evitar frases como "los entrevistados" o "los entrevistados y las entrevistadas", y utilizar términos como "las personas entrevistadas", "las personas usuarias". • Utilización del libro de estilo de la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana. • Seguir las especificaciones de formato del Anexo G (letra, márgenes, espaciados, etc). • Revisión rigurosa en términos bibliográficos y de redacción. • Utilización de Manual APA, sexta o séptima versión.
Estructura del informe	
Introducción	Debe considerarse: • Descripción del marco (institucional, normativo, entre otros) en el que se realiza la evaluación y la justificación de esta. • Información básica sobre los servicios/trámites evaluados y los principales aspectos o elementos que fueron valorados. • Los actores relacionados con la evaluación y el uso potencial que se le otorgará a la misma. • Descripción de la estructura y contenidos centrales de los capítulos del informe.
Antecedentes del servicio/trámite	Considerar en este apartado el desarrollo de los siguientes aspectos: • Contexto general del servicio/trámite: principales características del entorno – sectorial, institucional, normativo, organizacional – en el que se brindan los servicios/trámites, así como la identificación de los resultados deseados. Hay que destacar, además, cambios que se hayan producido en el tiempo. • Problema o necesidad que originan los servicios/trámites y sus objetivos (general y específicos). • Actores claves de los servicios/trámites. • Factores externos

Estrategia metodológica (Descripción y justificación de los métodos, técnicas y procedimientos para el desarrollo de la evaluación)	Descripción de los elementos metodológicos que guiaron el proceso de evaluación, entre ellos: objetivos, preguntas, alcance y metodología de evaluación. Además, debe explicitarse, de qué manera (parámetros de valoración), fue planificada la valoración del criterio de evaluación, respecto de la interrogante a la que está asociado; es decir, en función de qué y cómo, se podrá afirmar que la intervención es pertinente, eficaz y eficiente, por ejemplo. Respecto de la metodología deben exponerse los siguientes elementos: a) Levantamiento de los datos - Fuentes de información: documentos revisados y actores involucrados y las razones o criterios considerados para su selección. - Métodos, técnicas y procedimientos para el levantamiento de los datos: descripción de técnicas, instrumentos y procedimientos utilizados para recolectar datos, las razones de su selección y su idoneidad respecto de las fuentes de información y las evidencias de su fiabilidad y validez. b) Análisis de datos - Describir detalladamente, los procedimientos usados para analizar los datos. - Idoneidad del análisis respecto de las preguntas de evaluación. - Debilidades potenciales en el análisis de datos y las brechas o limitaciones de los datos. c) Matriz de evaluación: donde se resume y presenta visualmente, el diseño y metodología de la evaluación. Debe presentarse la matriz ajustada por el EE y aprobada por la UE. d) Principales limitaciones del proceso de evaluación y la metodología empleada, así como sus implicaciones para el logro del objetivo de la evaluación.
Hallazgos	Este apartado debe ser organizado, en función de las preguntas de evaluación, de manera que se brinde, en primera instancia, el hallazgo general y agregado respecto de la interrogante; es decir dando respuesta a la pregunta general de evaluación, y luego detallando los hallazgos que fundamenten dicha respuesta y que deben vincularse, principalmente, a los temas de análisis solicitados para el abordaje de dicha pregunta (lo anterior no excluye la incorporación de otros temas que hayan surgido durante el proceso evaluativo). Los hallazgos deben ser sustentados con evidencia y precisión, evitando términos como "la mayoría de las personas", "gran cantidad de personas entrevistadas" o cualquier otra frase que sugiera imprecisión. Deben estructurarse siguiendo un hilo lógico de articulación e integración y no como lluvia de ideas aisladas. Los hallazgos más importantes suelen acompañarse de ilustraciones, tablas, gráficos o cualquier apoyo visual, que agregue valor a la presentación de la información, pero que no sea reiterativo o redundante, con la información expresa en el texto.

	Se requiere que este apartado evidencie un análisis integrado de los hallazgos, a partir de la triangulación de la información, procedente de diferentes fuentes, identificando puntos de encuentro o no, respecto de los elementos analizados. El planteamiento de los hallazgos debe facilitar la comprensión y el establecimiento posterior, de la relación entre hallazgo y conclusión.
--	---

Nota: Elaborado con base en Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. 2017. *Manual de evaluación para intervenciones públicas: gestión de evaluaciones en el Sistema Nacional de Planificación*. San José, CR: MIDEPLAN.

ANEXO E. Elementos para la formulación del informe final de evaluación

Elemento	Descripción
Formato	Deberán considerarse al menos los siguientes elementos: • Portada, lista de acrónimos y abreviaturas, tabla de contenido, tabla de figuras, tabla de gráficos, anexos, referencias bibliográficas. • Utilización de lenguaje inclusivo, por ejemplo, evitar frases como "los entrevistados" o "los entrevistados y las entrevistadas", y utilizar términos como "las personas entrevistadas", "las personas usuarias". • Utilización del libro de estilo de la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana. • Seguir las especificaciones de formato del Anexo G (letra, márgenes, espaciados, etc). • Revisión rigurosa en términos bibliográficos y de redacción. • Utilización de Manual APA, sexta o séptima versión. La Unidad de Evaluación proporcionará las plantillas para las distintas partes de los Informes, como es la Portada, Página Legal, Directorio, etc.
Resumen Ejecutivo	Síntesis del Informe Final, cuyo objetivo es dar una visión de los principales contenidos del informe. Orientado principalmente a personas que ocupan puestos directivos. Su extensión debe oscilar entre las tres y cinco páginas. Los principales contenidos a incluir son: • Descripción breve del servicio/trámite evaluado; • Reseña de la evaluación (Objetivo, preguntas, alcance y metodología); • Resumen de principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones.
Estructura del informe	
Introducción	Debe considerarse: • Descripción del marco (institucional, normativo, entre otros) en el que se realiza la evaluación y la justificación de esta. • Información básica sobre la intervención evaluada y los principales aspectos o elementos que fueron valorados. • Los actores relacionados con la evaluación y el uso potencial que se le otorgará a la misma. • Descripción de la estructura y contenidos centrales de los capítulos del informe.
Antecedentes del servicio/trámite	Considerar en este apartado el desarrollo de los siguientes aspectos: • Contexto general del servicio/trámite: principales características del entorno – sectorial, institucional, normativo, organizacional – en el que se brindan los servicios/trámites, así como la identificación de los resultados deseados. Hay que destacar, además, cambios que se hayan producido en el tiempo.

	• Problema o necesidad que originan los servicios/trámites y sus objetivos (general y específicos). • Actores claves de los servicios/trámites. • Factores externos
Estrategia metodológica (Descripción y justificación de los métodos, técnicas y procedimientos para el desarrollo de la evaluación)	Descripción de los elementos metodológicos que guiaron el proceso de evaluación, entre ellos: objetivos, preguntas, alcance y metodología de evaluación. Además, debe explicitarse, de qué manera (parámetros de valoración), fue planificada la valoración del criterio de evaluación, respecto de la interrogante a la que está asociado; es decir, en función de qué y cómo, se podrá afirmar que la intervención es pertinente, eficaz y eficiente, por ejemplo. Respecto de la metodología deben exponerse los siguientes elementos: a) Levantamiento de los datos - Fuentes de información: documentos revisados y actores involucrados y las razones o criterios considerados para su selección. - Métodos, técnicas y procedimientos para el levantamiento de los datos: descripción de técnicas, instrumentos y procedimientos utilizados para recolectar datos, las razones de su selección y su idoneidad respecto de las fuentes de información y las evidencias de su fiabilidad y validez. b) Análisis de datos - Describir detalladamente, los procedimientos usados para analizar los datos. - Idoneidad del análisis respecto de las preguntas de evaluación. - Debilidades potenciales en el análisis de datos y las brechas o limitaciones de los datos. c) Matriz de evaluación: donde se resume y presenta visualmente, el diseño y metodología de la evaluación. Debe presentarse la matriz ajustada por el EE y aprobada por la UE. d) Principales limitaciones del proceso de evaluación y la metodología empleada, así como sus implicaciones para el logro del objetivo de la evaluación.
Hallazgos	Este apartado debe ser organizado, en función de las preguntas de evaluación, de manera que se brinde, en primera instancia, el hallazgo general y agregado respecto de la interrogante; es decir dando respuesta a la pregunta general de evaluación, y luego detallando los hallazgos que fundamenten dicha respuesta y que deben vincularse, principalmente, a los temas de análisis solicitados para el abordaje de dicha pregunta (lo anterior no excluye la incorporación de otros temas que hayan surgido durante el proceso evaluativo). Los hallazgos deben ser sustentados con evidencia y precisión, evitando términos como "la mayoría de las personas", "gran cantidad de personas entrevistadas" o cualquier otra frase que sugiera imprecisión. Deben estructurarse siguiendo un hilo lógico de articulación e integración y no como lluvia de ideas aisladas.

	Los hallazgos más importantes suelen acompañarse de ilustraciones, tablas, gráficos o cualquier apoyo visual, que <u>agregue valor</u> a la presentación de la información, pero que no sea reiterativo o redundante, con la información expresa en el texto. Se requiere que este apartado evidencie un análisis integrado de los hallazgos, a partir de la triangulación de la información, procedente de diferentes fuentes, identificando puntos de encuentro o no, respecto de los elementos analizados. El planteamiento de los hallazgos debe facilitar la comprensión y el establecimiento posterior, de la relación entre hallazgo y conclusión.
Conclusiones	Según PNUD, 2010 (citado por Mideplan 2017, p.13) una conclusión es "un juicio razonado basado en una síntesis de hallazgos... <u>no son hallazgos</u>; son interpretaciones que dan significado a los hallazgos". - Deben presentar el juicio valorativo experto del EE, <u>con relación a cada una de las interrogantes de la evaluación</u>, según la evidencia proporcionada por los hallazgos. - Deben ser: - Completas y equilibradas (fortalezas, debilidades y efectos de la intervención). - Sustentadas en evidencia y conectadas de forma lógica con los hallazgos de la evaluación. - Considerar formas alternativas de comparar resultados - Limitarse a situaciones, períodos de tiempo, personas, contextos y propósitos a los que se puedan aplicar los hallazgos. - Formar base para recomendar acciones o decisiones coherentes con las mismas.
Recomendaciones	- Deben ser útiles, aplicables, operativizables, reales, alcanzables, para poder mejorar la intervención. - Ser formuladas claramente, y con lenguaje accesible a cualquier actor. - Fundamentadas y con una relación clara con las conclusiones. - Indicar el qué (la acción recomendada para mejorar), quién (actor al que está dirigida – tomador de decisión, ejecutor, otros) y cuándo (plazo sugerido para su ejecución –corto, mediano o largo plazo).
Lecciones Aprendidas	Relacionadas con: - Nuevos conocimientos sobre el problema, la población o el sector de la intervención. - Fortalezas o debilidades de la preparación, el diseño o ejecución de la evaluación. - Relevancia de los hallazgos para otras intervenciones similares. - Replicabilidad de la intervención en otros contextos. - Pertinencia y replicabilidad de los métodos de evaluación usados.
Anexos	Términos de Referencia Ficha técnica para la difusión de los resultados (Anexo I) Ficha informativa de la evaluación (Anexo J) Instrumentos de recopilación de datos utilizados

	Listas de personas o grupos entrevistados o consultados y lugares visitados
	Listas de documentos revisados
	Hallazgos secundarios
	Biografías breves del EE
Archivos adjuntos	Archivo de pptx sobre resultados de la evaluación. Archivo de infografía

Nota: Elaborado con base en Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. 2017. *Manual de evaluación para intervenciones públicas: gestión de evaluaciones en el Sistema Nacional de Planificación*. San José, CR: MIDEPLAN.

ANEXO F. Cronograma general

Cronograma general de trabajo			
Etapas*	Actividad central	Responsable específico del EE	Plazo
Diseño del Proyecto de Evaluación	Diseño de evaluación		
	Presentación de Proyecto de Investigación y revisión de instrumentos		
	Ajuste de instrumentos luego de su revisión		
	Presentación de instrumentos para verificación y aprobación		
	Pilotaje de instrumentos y ajuste a partir de dicho pilotaje		
Trabajo de campo	Aplicación de entrevistas		
	Aplicación de encuesta		
Análisis de datos y sistematización	Análisis de datos y sistematización		
Elaboración de Producto 2	Elaboración de Producto 2		
	Presentación de Producto 2 para revisión		
	Revisión de Producto 2		
	Incorporación de observaciones al Producto 2		
...	...		
...	...		
Divulgación	Presentación oral		

*El EE deberá agregar otras etapas/actividades que se ajusten al encargo evaluativo.

ANEXO G. Especificaciones generales de formato

El formato de los productos protocolarios e informes de evaluación debe seguir las siguientes consideraciones:

- Tipo del archivo electrónico: Word (.docx)
- Tamaño de hoja: Carta
- Márgenes: Normal (Superior 2.5 cm, Inferior 2.5 cm, Izquierdo 3 cm, Derecho 3 cm)
- Fuente: Arial o Times New Roman
- Tamaño de fuente: 11 puntos
- Interlineado: 1.5 puntos
- Texto justificado
- Números de página al pie
- Referencias y citas en formato APA, 6ª o 7ª Edición
- Referencias personales o institucionales (nombres, logotipos, isotipos, etc.) solamente podrán ponerse en la portada o contraportada autorizada por la SPPC.
- Si el informe es preliminar, deberá incluir una marca de agua en todas las páginas con la leyenda «Versión preliminar»

Sobre las tablas, gráficas e imágenes:

- Todas las tablas y gráficas deben contener título y fuente
- Todas las gráficas deben contener título en los ejes
- Las tablas y gráficas deberán ser entregadas en un archivo anexo, en formato editable (no imagen)
- Las imágenes utilizadas deberán ser de licencia libre.

Productos complementarios

- a. Las bases de datos que contengan la sistematización de la información recolectada en campo, para cada uno de los instrumentos empleados, deben entregarse de forma *electrónica* (en disco compacto), en archivos de tipo hoja de cálculo **sin atributos** (*.cvs), texto plano separado por pipes (*.txt) o de software de análisis estadístico (*.sav, *.dta). En caso de ser necesario, deberá contener una hoja de códigos en la que se relacionen debidamente las variables y los códigos correspondientes a cada uno de los valores.
- b. Los instrumentos de recolección de datos *aplicados* deberán entregarse de forma electrónica, escaneados en orden de folio, en un archivo de formato

- *.pdf para cada uno de los instrumentos recolectados, y con una resolución óptima para garantizar su legibilidad.
- c. Un archivo fotográfico que deberá entregarse de forma *electrónica*, en archivos de PowerPoint, identificando claramente cada una de las imágenes según su asociación con los instrumentos de recolección de datos, y con los objetivos específicos con los que se relacionen.

ANEXO H. Información básica a disposición del equipo evaluador.

El presente anexo es como referencia de estudios realizados en años anteriores aplicados a otras dependencias y son sólo como un antecedente del mismo tipo de evaluaciones.

Nombre de la fuente de información	Descripción	Ubicación
Apartado General. Estudio sobre la satisfacción de usuarios de las Secretarías del Poder Ejecutivo 2012	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrecen 17 secretarías del Gobierno del Estado de Jalisco, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://docs.google.com/presentation/d/1CvEDoj-UJ90UybtN1x801mSNq1RCfs46/edit#slide=id.p4
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría de Cultura.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. DIF	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Procuraduría Social.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría de Desarrollo Humano.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría de Administración.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer	https://acortar.link/qRTWST

Página 64 de 86

	estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría de Desarrollo Rural.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría de Finanzas.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría de Educación.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría de Promoción Económica.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría de Turismo.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que	https://acortar.link/qRTWST

	incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría General de Gobierno.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría de Salud.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría de Seguridad Pública Prevención y Readaptación Social.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría del Trabajo y Previsión Social.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría de Vialidad y Transporte.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Procuraduría General de Justicia.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST

ANEXO I. Ficha técnica para la difusión de los resultados

1. Datos generales	
1.1. Información de la evaluación	
Nombre de la evaluación:	(Tipo de evaluación + Programa o fondo evaluado)
Tipo de evaluación:	(Tipo de evaluación)
Año del ejercicio evaluado:	
Programa anual de evaluación	(Año del PAE)
Fecha de inicio	(Fecha de inicio del contrato de evaluación)
Fecha de publicación	(Fecha en la que se entregó oficialmente el informe final)
1.2. Información de la entidad evaluadora	
Entidad evaluadora:	(Nombre de la entidad evaluadora)
Investigador principal:	(Nombre del investigador principal o coordinador de la investigación)
Equipo de investigación:	(Nombre de los investigadores que participaron en la evaluación)
Correo electrónico:	
Número de teléfono:	(Número a 10 dígitos)
1.3. Datos de la contratación	
Tipo de contratación:	Licitación Pública Nacional (Número)
Número de contrato:	(Número de contrato)
Número de rondas del concurso:	1
Costo de la evaluación:	(Costo total de la evaluación, en número y letras)
Fuente de financiamiento:	Fideicomiso 10824 Fondo Evalúa Jalisco
Unidad administrativa responsable:	Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa
1.4. 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. Ballescá 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:	(Nombre del enlace de la DEMP)
1.5. Información del programa evaluado:	
Nombre y siglas del programa evaluado:	
Dependencia o entidad responsable:	
Poder público al que pertenece:	
Ámbito gubernamental al que pertenece:	
Unidad administrativa responsable:	
Titular de la unidad administrativa responsable:	
Contacto de la unidad administrativa responsable:	
1.6. Mecanismos de seguimiento y difusión de la evaluación	
Sistema de agendas de mejora:	Sí
Portal de internet:	(Poner la liga)
2. Descripción de la evaluación	
2.1. Objetivo general	
2.2. Objetivos específicos	

2.3. Metodología	
Técnicas de investigación:	
Alcance / Enfoque:	
Instrumentos de recolección de información:	
Principales fuentes de información:	
3. Resumen	

4. Resultados	
4.1. Principales hallazgos	
Hallazgos positivos	Hallazgos negativos
4.2. Recomendaciones	

ANEXO J. Ficha informativa de la evaluación

Entidad evaluadora externa:	(Nombre completo de la entidad evaluadora)
Investigador principal:	(Nombre del coordinador de la investigación o investigador principal)
Equipo de investigación:	(Nombre de los investigadores que participaron en la evaluación)
Forma de contratación	(Tipo de contratación)
Costo total	(Costo total de la evaluación)
Fuente de financiamiento	Fideicomiso 10824 Fondo EVALÚA Jalisco
Unidad de evaluación	Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa
Titular de la Unidad de evaluación	Mónica Ballescá Ramírez
La Unidad de evaluación	Selene Lilliana Michi Toscano (Nombre de enlace de la DEMP)

ANEXO K. Formato de valoración de las propuestas de proyecto de evaluación

VALORACIÓN DE LA PROPUESTA DE PROYECTO DE EVALUACIÓN					
Elemento	Aspecto	Proveedor:		Puntos máximos por reactivo	Puntos obtenidos del proyecto
		Reactivo			
Consistencia de la propuesta de proyecto de evaluación		¿La propuesta de proyecto de evaluación es consistente con lo establecido en los Términos de referencia?	3	0	
		¿Se contemplan todos los productos establecidos en los Términos de referencia?	2	0	
	Subtotal		5	0	
PUNTOS PONDERADOS		3	0		
Estrategia metodológica	Enfoque metodológico	¿Se presenta y define el enfoque metodológico del proyecto de evaluación?	3	0	
		¿Se justifica el enfoque metodológico del proyecto?	2	0	
	Parámetros de valoración	¿Se describe o explica de qué manera será valorado el criterio de evaluación?	3	0	
		¿Se justifican los parámetros elegidos?	2	0	
	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	¿Se presenta su definición y características?	3	0	
		¿Se justifica su elección?	2	0	
		¿Se explica qué se indagará, estudiará o pretende obtener con la aplicación de cada una de ellas?	2	0	
		¿Se señala las preguntas que serán contestadas con la aplicación de las técnicas?	3	0	
		¿Se identifica el actor (o actores) a quién se dirige la técnica?	2	0	
		¿Se presenta la cantidad que será aplicada?	2	0	
		¿Se identifican y describen las estrategias de sistematización de datos?	2	0	
	Sistematización y análisis de datos	¿Se identifican y describen los métodos de análisis de la información?	2	0	

	Limitaciones y riesgos	¿Se justifican su elección?	2	0
		¿Se sustentan en prácticas del campo académico?	2	0
		¿Se describen las limitaciones de la propuesta metodológica?	2	0
		¿Se identifican los posibles riesgos?	2	0
		¿Se proponen medidas para administrar los riesgos?	2	0
Subtotal			38	0
PUNTOS PONDERADOS			11	0

Matriz de evaluación	Diseño de investigación	¿El tipo de diseño de investigación es consistente o lógico con la pregunta de evaluación?	2	0
	Técnicas de recolección de datos	¿Tienen una articulación lógica con las preguntas de evaluación y los temas de análisis?	2	0
	Técnicas de análisis	¿Tienen una articulación lógica con el diseño de investigación y las técnicas de recolección?	2	0
	Fuentes de información	¿Se identifican las fuentes de información?	2	0
		¿Son adecuadas las fuentes de información, según las técnicas y la pregunta de investigación?	2	0
Subtotal			10	0
PUNTOS PONDERADOS			6	0

Cronograma de trabajo	Etapas	¿Se describen las etapas de la investigación evaluativa?	2	0
		¿Las etapas mantienen una secuencia lógica?	2	0
	Actividades	¿Se describen las actividades de cada etapa?	2	0
		¿Las actividades son coherentes con la etapa correspondiente?	2	0
		¿Las actividades mantienen una secuencia lógica?	3	0
	Responsables	¿Se señalan los responsables de cada etapa o actividad?	3	0
		¿Se señala la dedicación temporal de cada responsable?	3	0

	Ruta crítica	¿Se presenta una ruta crítica de la evaluación?	1	0
Subtotal			18	0
PUNTOS PONDERADOS			4	0
Aportación adicional de la propuesta	Preguntas de investigación	¿La propuesta de proyecto de evaluación aporta al menos una pregunta de evaluación adicional que complementa y robustece el proyecto establecido en los TdR?	2	0
	Componente incluyente	¿La propuesta asegura que la muestra seleccionada para participar en la encuesta refleje la diversidad de las partes interesadas en los servicios/trámites, incluidas mujeres y hombres así como los grupos más vulnerables.?	2	0
		¿La propuesta incluye técnicas que considere alternativas para dirigirse a personas analfabetas o con bajo nivel de educación, y asegurar que pueden entender las preguntas?	3	0
		¿La propuesta contempla una implementación que asegure que la encuesta incluya preguntas específicas de igualdad de género y derechos humanos?	2	0
	Subtotal			9
PUNTOS PONDERADOS			4	0
TOTAL PUNTOS			80	0
PUNTOS TOTALES PONDERADOS			28	0
Calificación del proyecto			100.00	0.00

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. Ballescá 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:	• 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:	Secretaría de la Hacienda Pública Secretaría de Seguridad del Estado Secretaría de Gestión Integral del Agua OPD Hospital Civil de Guadalajara Secretaría del Trabajo y Previsión Social
Poder público al que pertenece:	Poder Ejecutivo
Ámbito gubernamental al que pertenece:	Estatul
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			
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	Mixtas, no experimentales: a. Análisis documental y de gabinete con base en solicitud de información al programa. b. Encuestas, a través de instrumento estructurado dirigido apersonas usuarias en la entidad con incorporación de reactivos. c. Entrevistas cualitativas con funcionarios y personas usuarias 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	

		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:	<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). <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. <i>Según momento:</i> Evaluación intermedia o durante porque se llevará a cabo estando aún en ejecución el servicio/trámite.

		<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. <i>Según enfoque:</i> Específica • <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).

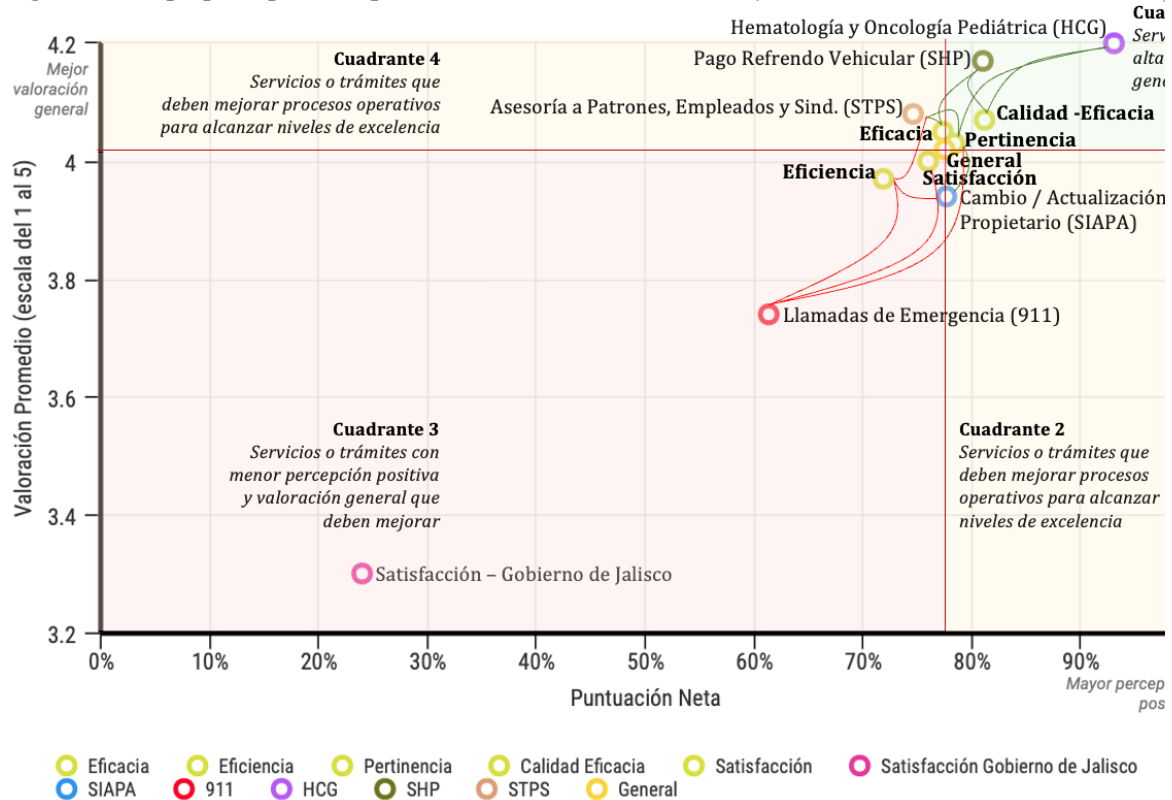
Sobre el trámite de Cambio / Actualización de Propietario este se ubicó por debajo de la media general, esto se debió principalmente al desempeño de los reactivos en el criterio de eficiencia, por otra parte, obtuvo mejores valoraciones en el criterio de pertinencia con relación a la media (figura 73).

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 encontraron 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

Eficacia

- 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

Hallazgos negativos

Eficacia

- 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.

Eficiencia

- 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

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. - 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 - 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	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 - 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
---	--

Refrendo Vehicular (4.06) fueron los servicios que obtuvieron calificaciones por encima de la media general (4.02) en eficiencia. - 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. Pertinencia - 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	ser atendido es largo y que el trámite puede llegar a ser engorroso cuando no se disponen de los documentos solicitados. - 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. Pertinencia - 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. Calidad-Eficiencia
---	---

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. Calidad-Eficiencia - 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.	- 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). Satisfacción - 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.

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.	
---	--

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 Patrones, 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.

ANEXO O. Ficha informativa de la evaluación

Entidad evaluadora externa:	Numera, S.C.
Investigador principal:	Mtro. Fernando Mellado Meza
Equipo de investigación:	Mtro. Luis Gómez Castro Lic. Juan Mario Fenech Reynoso
Forma de contratación	Licitación Pública Nacional
Costo total	\$645,000.00 (Seiscientos cuarenta y cinco mil pesos, 00/100 M.N.)
Fuente de financiamiento	Fideicomiso 10824 Fondo EVALÚA Jalisco
Unidad de evaluación	Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa
Titular de la Unidad de evaluación	Dra. Mónica Ballescá Ramírez
Equipo técnico de la Unidad de evaluación	Mtra. Selene Liliana Michi Toscano