



Calidad en el Servicio

Evaluación del desempeño

Gobierno Municipal de Tuxpan de Jalisco
Departamento de Contraloría y Transparencia

ADMINISTRACION 2012-2015

Cd. Tuxpan Jalisco, junio 2015

ÍNDICE:

INTRODUCCIÓN:	3
JUSTIFICACIÓN:.....	4
OBJETIVOS:.....	4
INVESTIGACIÓN DE CAMPO EN EL AYUNTAMIENTO	5
RESULTADOS.....	7
PRESIDENTE:.....	8
SALA DE REGIDORES	11
SINDICATURA MUNICIPAL.....	14
DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA GENERAL.....	17
DEPARTAMENTO DE TESORERIA.....	20
DEPARTAMENTO DE OFICIALÍA MAYOR.....	23
SERVICIOS MUNICIPALES:.....	26
DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN ECONÓMICA:	29
DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN:	32
DEPARTAMENTO DE CATASTRO:	35
DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS:.....	38
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO RURAL Y FOMENTO AGROPECUARIO:.....	41
DEPARTAMENTO DE REGISTRO CIVIL:	44
DEPARTAMENTO DE PADRÓN Y LICENCIAS.....	47
DEPARTAMENTO DE EDUCACION:.....	50
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS:	53
CONCLUSIONES	54

INTRODUCCIÓN

Cualquier organización en la actualidad debe enfrentarse a un entorno muy cambiante, la constante carrera por innovar genera un ambiente de competencia cada día más fuerte y la única vía para sobrevivir es ofrecer un servicio de mayor calidad. Es por eso que no existe asunto más importante de hoy que la calidad, el futuro de nuestra nación depende de nuestra habilidad para ofrecer servicios de más alta calidad.

“Calidad en el servicio entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas expresado en palabras de J.M. Juran”

Calidad: “Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios“

Servicio: “Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos”

La actual administración ha creado una nueva relación de gobierno municipal con la sociedad, actualmente la ciudadanía puede conocer las acciones que realizan los funcionarios públicos municipales en los distintos programas para beneficio de su población.

Al analizar la información de nuestro municipio a través de encuestas realizadas a la ciudadanía nos brinda un mayor conocimiento a los servidores públicos sobre el desarrollo de la calidad en el servicio, pensadas siempre en contribuir a mejorar la calidad de vida de los tuxpanenses.

JUSTIFICACIÓN

Es muy importante trabajar en un ambiente sano en el que todos se sientan de la mejor manera y todo eso será un gran beneficio para toda la población, El departamento de Contraloría y Transparencia comprometido por brindar un buen servicio a la ciudadanía, ha decidido implementar una evaluación del desempeño de los servidores públicos mediante encuestas aplicadas en los diferentes departamentos que conforman el H. Ayuntamiento, ya que día a día se debe transformar e innovar buscando en todo momento la calidad en la prestación de los servicios públicos brindados a la población de manera rápida y efectiva.

Se logra evaluar aspectos de manera general que permitan identificar posibles fallos en el proceso de servicio a los tuxpanenses que brinda el H. Ayuntamiento, lo cual no solo nos beneficia como tal, sino también promovería la evaluación en la calidad en el servicio a la población.

OBJETIVOS

• OBJETIVO GENERAL

Medir y detectar la percepción ciudadana y el nivel de calidad de los servicios prestados para evaluar la calidad del servicio en los principales departamentos que conforman el Ayuntamiento.

• OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Recopilación de información a través de la Aplicación de encuestas, para conocer la percepción que tienen los ciudadanos acerca del desempeño de los servidores públicos, que conforman la presente administración.
- ✓ Análisis e interpretación de la información recabada, por medio de gráficas.
- ✓ Presentación de los resultados a las autoridades municipales para dar a conocer la calidad del servicio que brinda la actual administración a la población.

INVESTIGACIÓN DE CAMPO EN EL AYUNTAMIENTO

La investigación de campo se llevó a cabo, a través de un procedimiento técnico, sistemático y analítico de la situación actual de la Calidad del servicio en el Ayuntamiento. La importancia de realizar la investigación de campo es detectar y evaluar la calidad del servicio en los principales departamentos que conforman el Ayuntamiento, con la finalidad de obtener la información necesaria que ayude a la Administración a mejorar la eficacia , eficiencia y el desempeño de los servidores públicos, así como también para dar a conocer a la población el estado actual de la administración , en servicios y atención, de acuerdo a la ley de Información Pública y sus municipios.

Método básico de recolección de datos: Para cumplir con los objetivos de este diagnóstico, el método que utilizamos para la recolección de datos fue el interrogatorio, que se realizó por medio de una encuesta, sobre una parte representativa de la población, llamada muestra, se decidió esto para que los resultados obtenidos fueran de mayor calidad, así como también, mayor rapidez en recoger los datos y obtener los resultados.

Población y muestra: La población objetivo es la población que conforma el municipio de Tuxpan Jalisco. Para conocer el total de esta población nos apoyamos en los datos de la página del INEGI (<http://www.inegi.org.mx/>) los cuales fueron los siguientes:

Mujeres: 17740 Hombres: 16442

Total De La Población: 34182

Determinación del método de muestreo: Se utilizará el método de muestreo finito (es el que se indica utilizar cuando la población es menor a 500,000 elementos) porque la población de estudio es 34,182 habitantes.

Calculo del Tamaño de la muestra:Es importante la determinación del tamaño de la muestra, ya que estos datos deben ser obtenidos representativos de la población. La fórmula usada para determinar muestra es la siguiente, planteada por los autores Fisher y Navarro (1994 pág. 145) para poblaciones finitas:

$$n = \frac{NK^2 p .q}{e^2 (N - 1) + k^2 .p .q}$$

Dónde:

k= coeficiente de confianza

p= Probabilidad a favor

q= Probabilidad en contra

N= Universo o población

e= Error de estimación

n= Tamaño de la muestra

En nuestro caso, se tomó un nivel de confianza de 95% (1.96), probabilidad de éxito y un 50% de probabilidad de fracaso, (ya que esto se sugiere en la mayoría de los casos) por lo tanto los datos para aplicar la fórmula quedarían de la siguiente manera:

k= 95% (1.96)

P= 50% (.5)

q= 50% (.5)

N= 34,182

e= 5% (.05)

n= ¿?

Sustituyendo en la fórmula tenemos:

$$n = \frac{34,182 (1.96)^2 (.5) (.5)}{(.5)^2 (34,182-1) + (1.96)^2 (.5) (.5)}$$

$$n = 380$$

Por lo tanto se aplicarán 380 encuesta

RESULTADOS

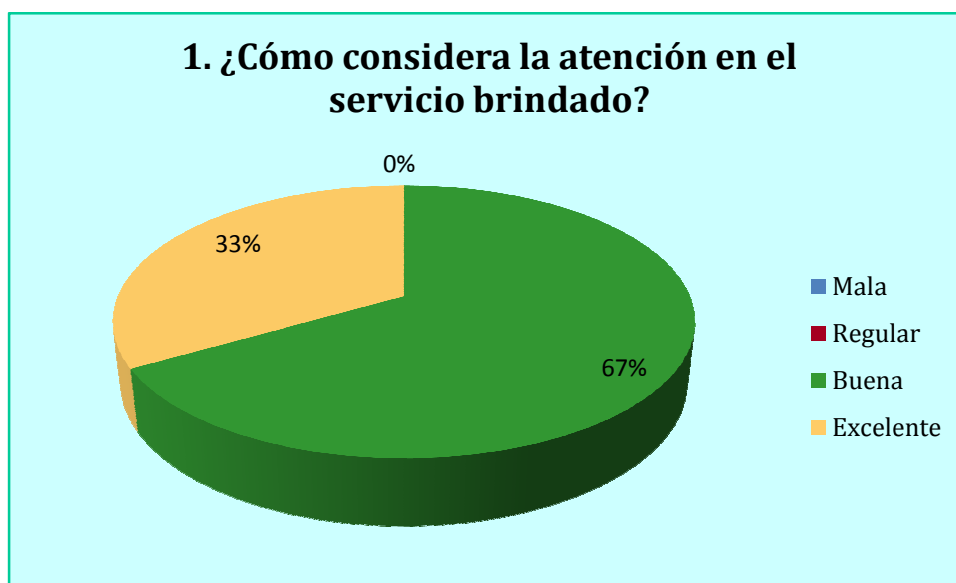
PRESIDENTE



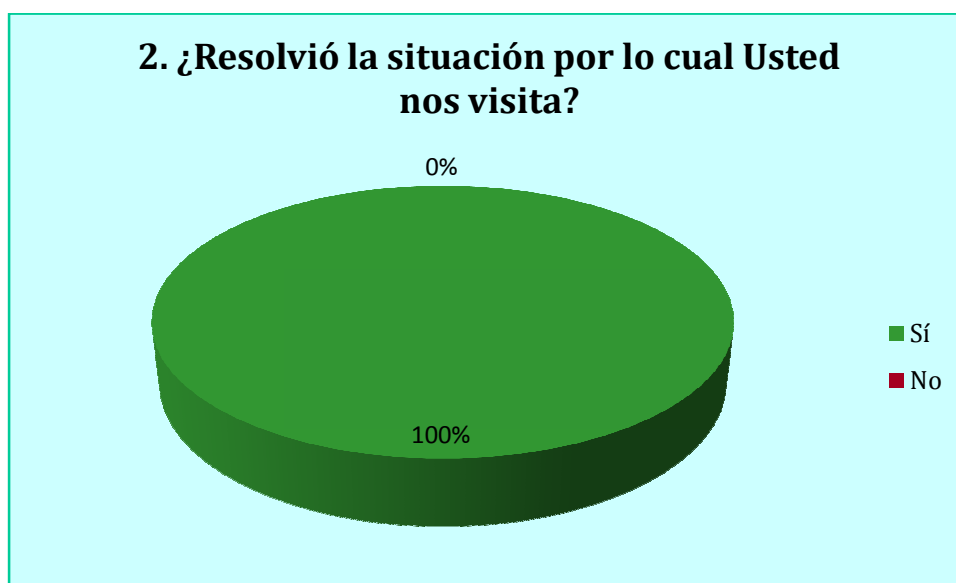
Arquitecto Felipe de Jesús Rúa Vázquez

Su función es gobernar y administrar mediante Políticas Públicas los recursos del H. Ayuntamiento para posicionar al Municipio como un ente con gran potencia social, eficiencia en los servicios públicos, con planeación urbana para una buena sustentabilidad, procurar el crecimiento económico, así como el desarrollo social.

Las siguientes graficas muestran los resultados que se obtuvieron en las encuestas realizadas a las personas que acudieron a realizar un trámite o solicitar un servicio directamente con el Presidente Municipal.



Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos el 67% considera una buena atención al servicio brindado, mientras que el 33% considera un excelente servicio en la atención brindada.



Interpretación: El 100% de las personas considera haber resuelto la situación por la cual visito el H. Ayuntamiento.

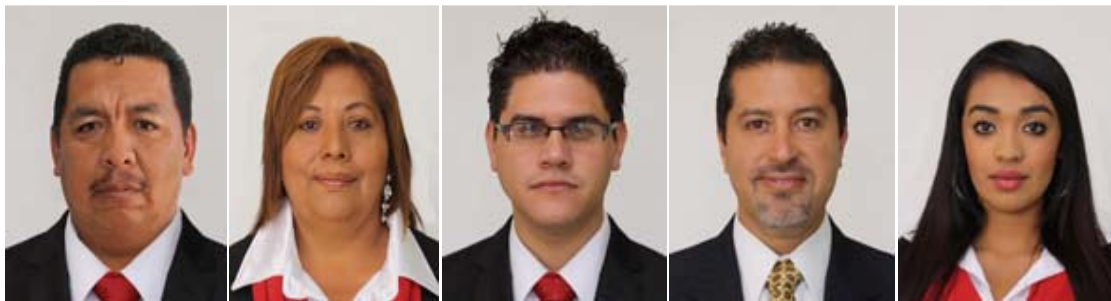


Interpretación: El 100% de las personas que visitaron el departamento de presidencia considera el tiempo de respuesta a su petición eficiente.

Comentarios o Sugerencias:

- ✓ Buen servicio se recibe de este departamento.

SALA DE REGIDORES

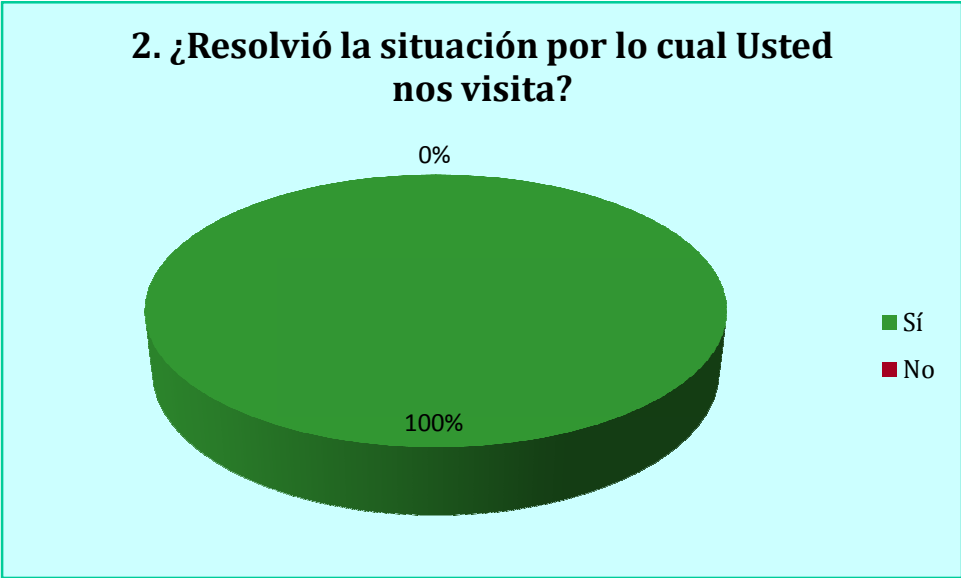


Se encargan de gestionar mediante Políticas Públicas los recursos del H. Ayuntamiento para posicionar al Municipio como un ente con gran potencia social como también normar y regular la vida de la localidad.

Las siguientes graficas muestran los resultados que se obtuvieron en las encuestas realizadas a las personas que acudieron a la sala de regidores.



Interpretación: De acuerdo a las encuestas aplicadas 100% de las personas considera una buena atención al servicio brindado.



Interpretación: El 100% de las personas considera haber resuelto la situación por la cual visito la sala de regidores.



Interpretación: De acuerdo a la gráfica el 100% de las personas consideran el tiempo de respuesta a su petición eficiente.

Comentarios o Sugerencias:

- ✓ Otorgan buen servicio los regidores.

SINDICATURA MUNICIPAL



Lic. Juan de Santiago Silva

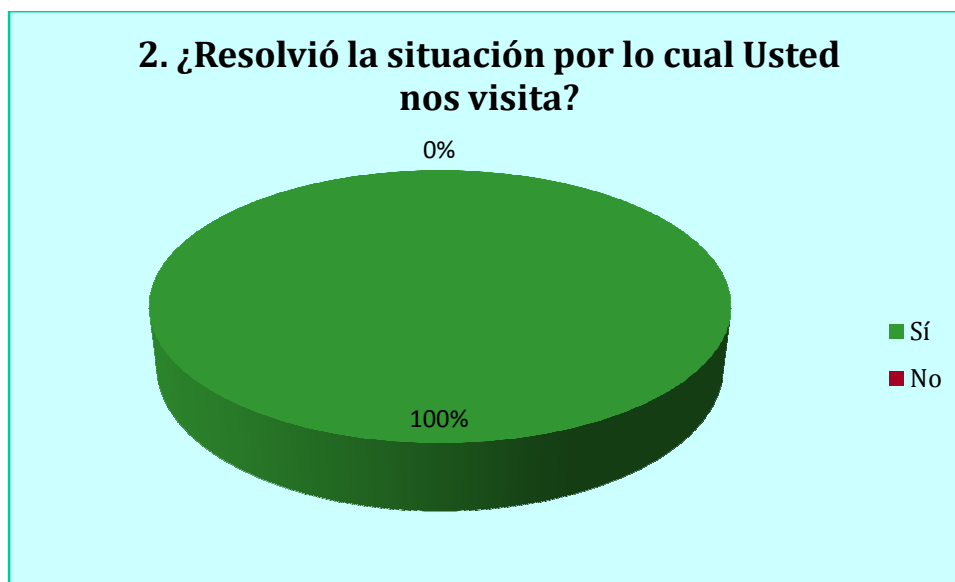
Síndico Municipal

Se encarga de vigilar que todos los actos del municipio se apeguen al principio de legalidad; dar seguimiento adecuado y oportuno en todos los juicios en que el Municipio sea parte garantizando una defensa adecuada a los intereses del Ayuntamiento y realizar actos de revisión, vigilancia y fiscalización a fin de garantizar que los recursos asignados por el estado y federación se ejerzan de manera adecuada.

Las siguientes graficas muestran los resultados que se obtuvieron en las encuestas realizadas a las personas que acudieron al departamento de Sindicatura.



Interpretación: Los resultados obtenidos de acuerdo a la gráfica el 100% de las personas encuestadas consideran buena atención al servicio brindado.



Interpretación: El 100% de las personas consideran que si resolvieron la situación por la cual nos visitan.



Interpretación: De acuerdo a la gráfica el 100% de las personas consideran el tiempo de respuesta a su petición eficiente.

Comentarios o Sugerencias:

- ✓ Buen servicio en este departamento.

DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA GENERAL

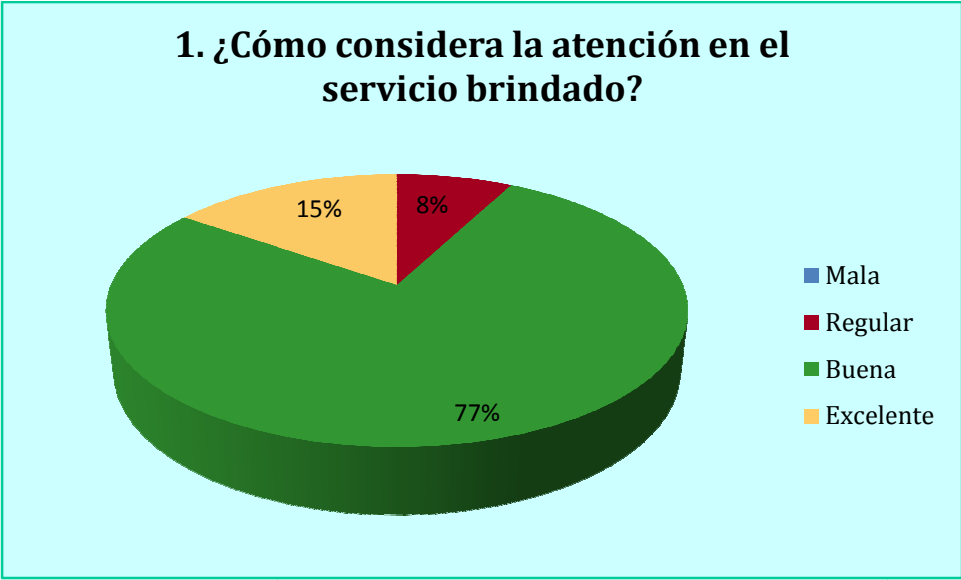


Lic. Adrián del Viento Silva

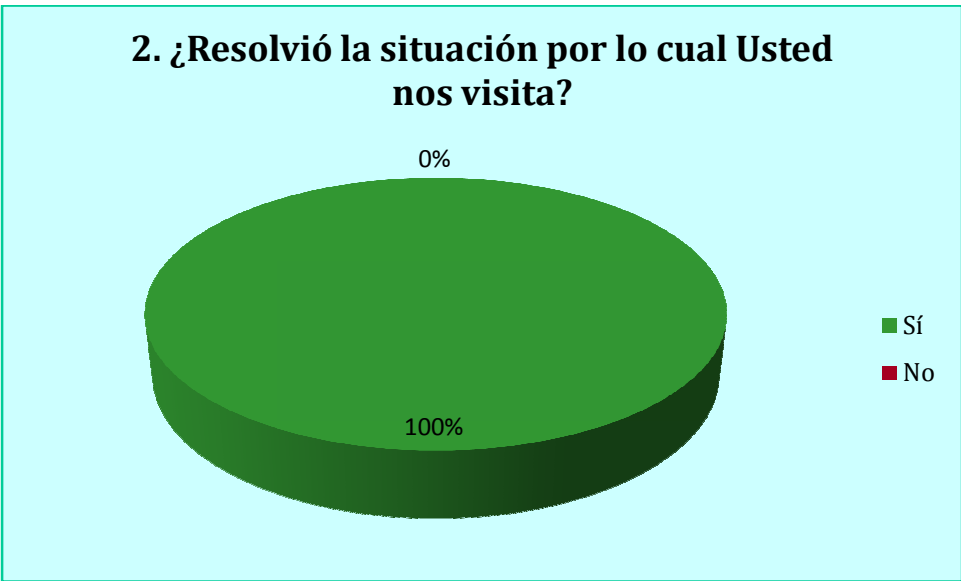
Secretario General

Es el departamento que se encarga de dar fe de las sesiones de Ayuntamiento y de todos los actos en los que intervenga el Municipio, así como, las funciones que le sean encomendadas por el Presidente municipal y las demás que a su cargo establezcan las leyes y reglamentos de aplicación municipal.

Las siguientes graficas muestran los resultados que se obtuvieron en las encuestas realizadas a las personas que acudieron al departamento de secretaria General.

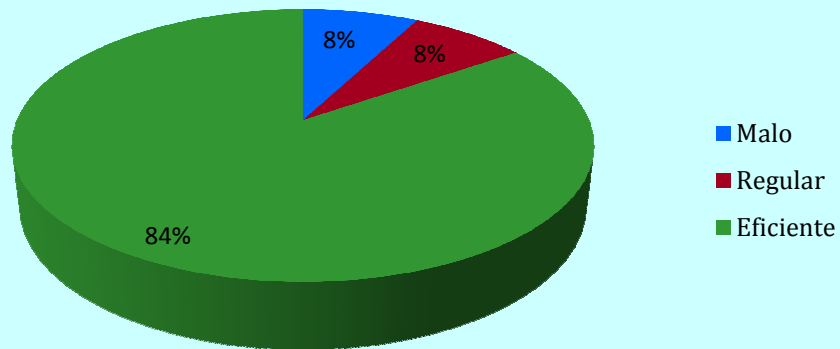


Interpretación: La gráfica muestra que el 15% de las personas consideran una excelente atención del servicio, mientras que el 77% de ellas opinan que recibieron un buen servicio y el 8% considera una regular atención al servicio que brinda el departamento de secretaria general.



Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos el 100% de las personas consideran que si resolvieron la situación por la cual visitaron el departamento.

3. ¿Cómo considera el tiempo de respuesta a su petición?



Interpretación: El 84% de las personas consideran que el tiempo de respuesta es eficiente, mientras que el 8% de las personas consideran un tiempo regular y el 8% de ellas cree que es malo el tiempo de respuesta.

Comentarios o Sugerencias:

- ✓ Las personas opinan que recibieron buen servicio en este departamento y que sigan así mejorando el servicio.

DEPARTAMENTO DE TESORERIA



LCP. José Luis Cárdenas Ibáñez

Hacienda Municipal

Dirige los recursos financieros de la Hacienda Municipal hacia el logro y cumplimiento de los objetivos y programas del H. Ayuntamiento, implementando procesos administrativos necesarios encaminados a proporcionar un servicio adecuado y expedito al público; así como la correcta aplicación de las partidas presupuestales federales con estricto apego a las leyes.

Las siguientes graficas muestran los resultados que se obtuvieron en las encuestas realizadas a las personas que acudieron al departamento de tesorería.



Interpretación: De acuerdo a la gráfica el 11% de las personas consideran una excelente atención al servicio brindado mientras que el 89% restante percibe una buena atención al servicio.



Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos el 78% de las personas consideran que si resolvieron la situación por la cual nos visitan y el 22% restante percibe que no resolvió la situación la situación por la cual visito el departamento.



Interpretación: El 100% de las personas perciben que el tiempo de respuesta es eficiente en el departamento de tesorería.

Comentarios o Sugerencias:

- ✓ Otorgan buen servicio en el departamento de tesorería.
- ✓ Sin embargo las personas opinan que deberían de mejorar el servicio para hacer más ágil los tramites.

DEPARTAMENTO DE OFICIALÍA MAYOR

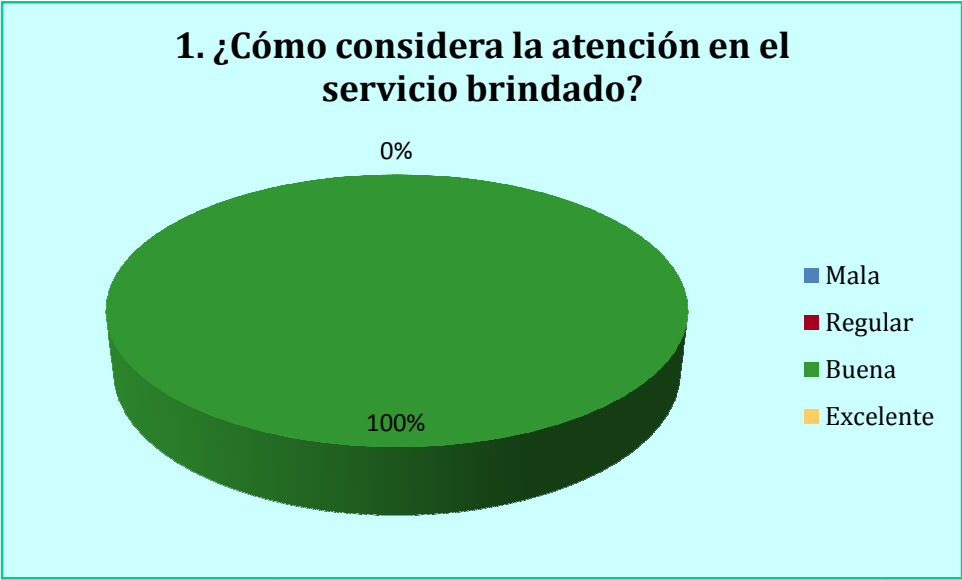


Lic. Saúl Quintero Vázquez Oficial Mayor

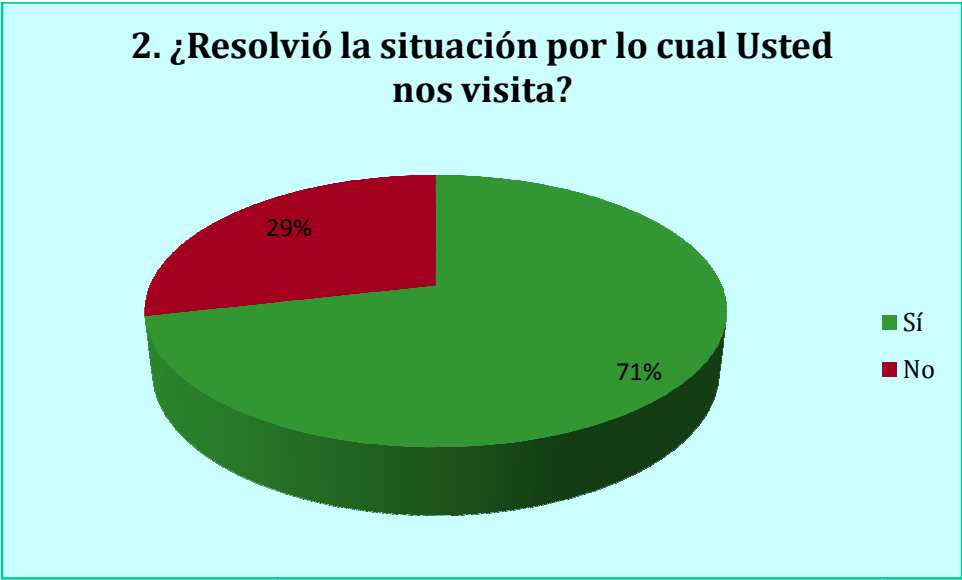
Oficial Mayor

Es el área que tiene como objetivo fundamental brindar todo el apoyo administrativo a todos los departamentos que conforman la administración Pública Municipal, además de administrar los bienes muebles del Municipio y las adquisiciones.

Las siguientes graficas muestran los resultados que se obtuvieron en las encuestas realizadas a las personas que acudieron al departamento de oficialía mayor.



Interpretación: El 100% de las personas a quienes se les realizo la encuesta cree que recibe una buena atención al servicio que le brinda este departamento.



Interpretación: Los resultados de la gráfica muestran que el 71% de las personas si resolvieron la situación por la cual visitaron este departamento mientras que el 29% restante no resolvió la situación.



Interpretación: Los resultados de la gráfica muestran que el 86% de las personas consideran eficiente el tiempo de respuesta a su petición mientras que el 14% opinan que es un tiempo regular al darles respuesta a su petición.

Comentarios o Sugerencias:

- ✓ Las personas sugieren que fueran más eficientes y dieran una respuesta inmediata.
- ✓ Otras personas consideran que recibieron buen servicio.

SERVICIOS MUNICIPALES:



Ing. José Luis Núñez Casillas

Dirección de Agua Potable



Ing. José Abraham Vázquez Montaña

Dirección de Eléctrica urbana



C. Héctor Manuel Rivera G.

Imagen urbana Verde

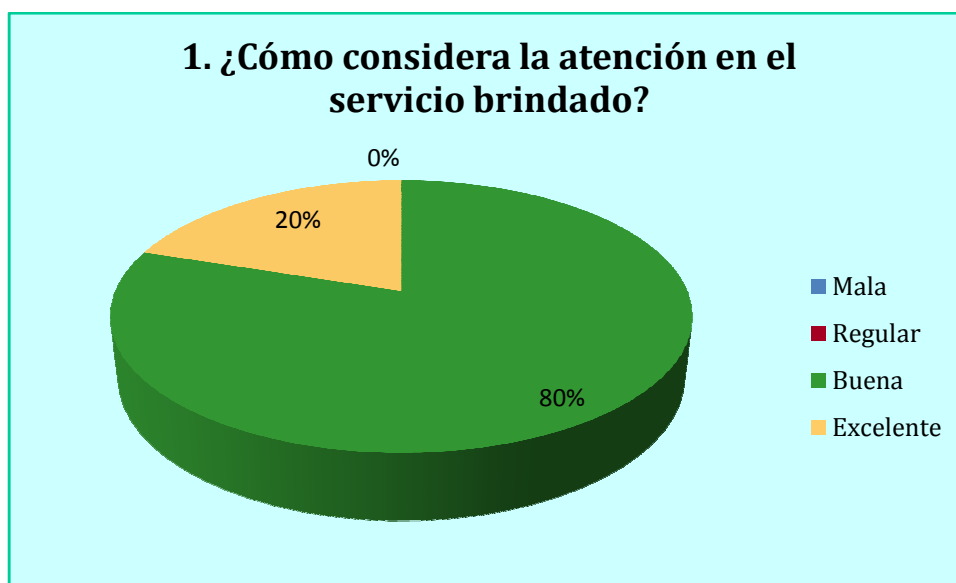


Ing. José de Jesús Guerrero Rúa

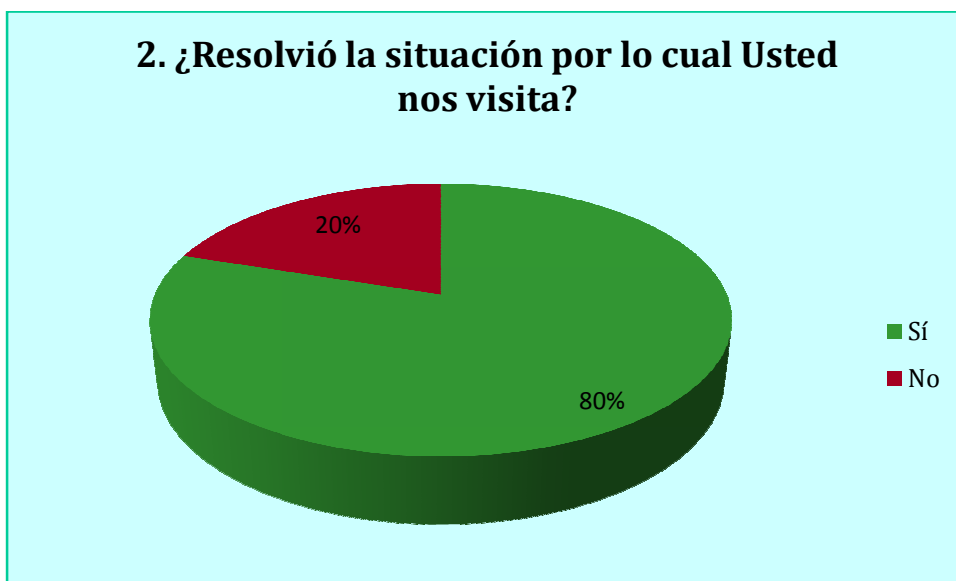
Dirección de Disposición Final de Residuos

Se encargan de mantener en estado óptimo de funcionamiento los servicios públicos con que contamos y que tanto esfuerzo ha costado realizar en Tuxpan, al mismo tiempo que se aboca a buscar los mejores mecanismos para incrementar nuestra infraestructura en servicios indispensables con servicios oportunos y de calidad.

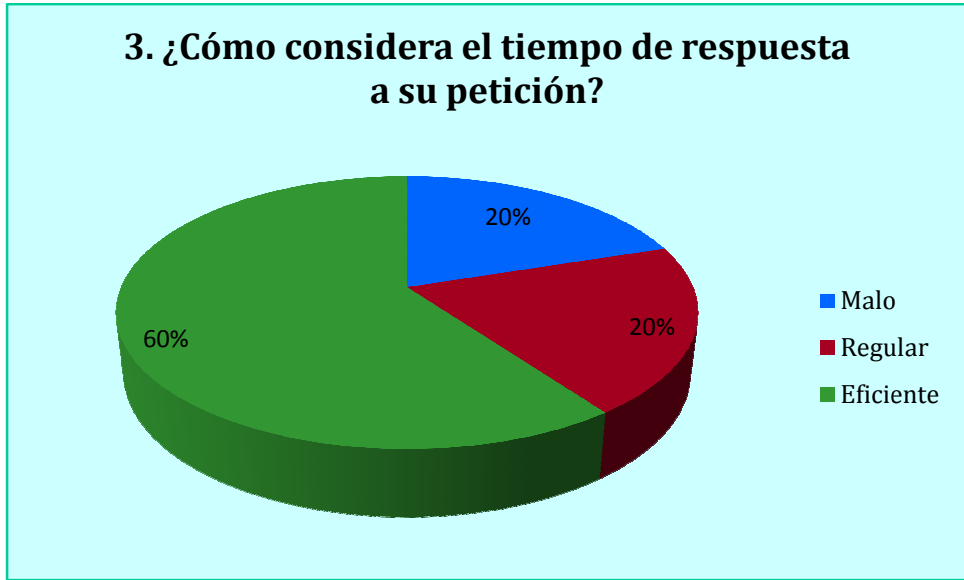
Las siguientes graficas muestran los resultados que se obtuvieron en las encuestas realizadas a las personas que acudieron al departamento de servicios municipales.



Interpretación: El 80% del resultado muestra una buena atención al servicio y el 20% restante considera un excelente servicio.



Interpretación: De acuerdo a los resultados de la gráfica el 80% de las personas si resolvió la situación por la cual nos visita y el 20% no resolvieron la situación por la cual visitan este departamento.



Interpretación: El resultado de la gráfica muestra que el 60% de las personas consideran un eficiente tiempo de respuesta, el 20% opinan que el tiempo es regular y el 20% considera que el tiempo de respuesta es malo.

Comentarios o Sugerencias:

- ✓ Las personas opinan haber recibido buen servicio.

DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN ECONÓMICA



Ing. Everardo Karim Lara Mascorro

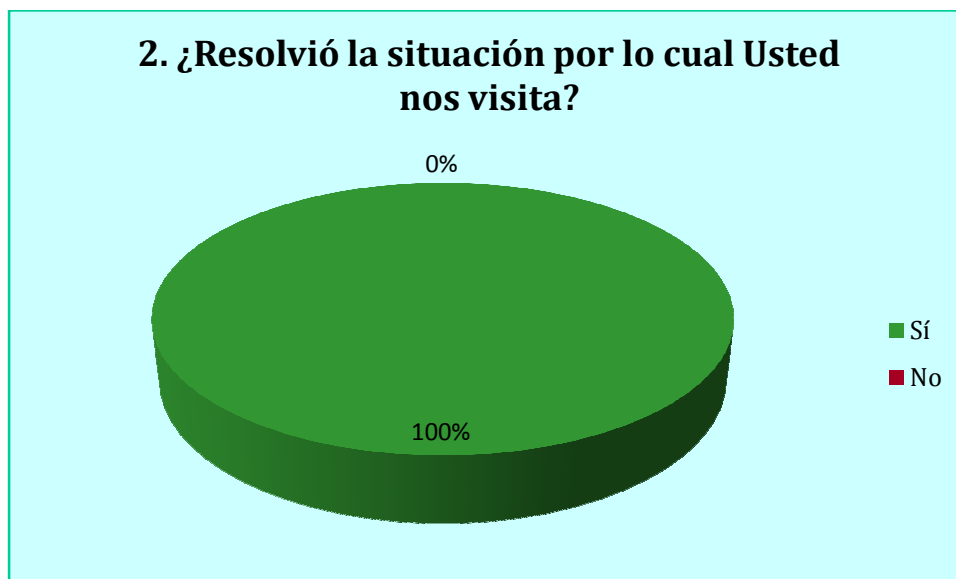
Dirección de Desarrollo Económico

Departamento encargado de promover, desarrollar y fortalecer la competitividad y sustentabilidad de la inversión local (pymes) a través de un enfoque de mercado utilizando el financiamiento y la capacitación como medio, logrando el desarrollo en la cadena comercial. De igual manera gestionar la inversión privada social y ecológicamente responsable que mejore el ingreso de los tuxpanenses.

Las siguientes graficas muestran los resultados que se obtuvieron en las encuestas realizadas a las personas que acudieron al departamento de promoción económica.



Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos de las personas que asisten a este departamento, el 100% considera una buena atención al servicio brindado.



Interpretación: El 100% de las personas a las que se les realizó la encuesta si resolvieron la situación de su visita a este departamento.

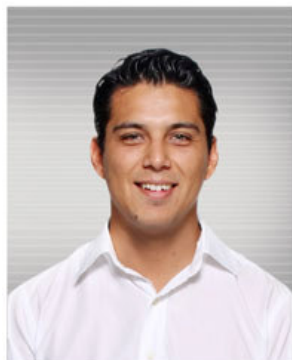


Interpretación: De acuerdo a la gráfica el 100% de las personas perciben un tiempo eficiente al darles respuesta a su petición.

Comentarios o Sugerencias:

- ✓ Las personas que visitaron este departamento sugieren agilidad al trámite y apoyo a las mujeres.

DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN:



Lic. Francisco Luciano Valdespino

Dirección de Planeación Municipal



Lic. Carlos Castañeda Rangel

**Dirección de Programas Sociales y
Asuntos Indígenas**



Lic. Brenda Natali Vázquez Flores

Dirección de Desarrollo Humano

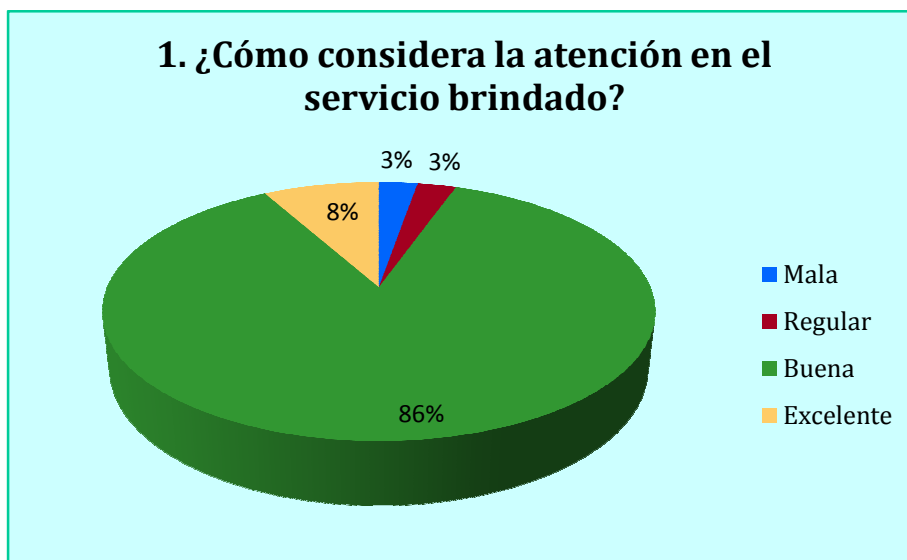


Ing. Gabriel Mejía Manríquez

Gestoría Social

Su función es diseñar e implementar programas y proyectos para el desarrollo del ayuntamiento en materia de planeación estratégica, desarrollo administrativo y funcional, promover la cultura de rendición de cuentas y transparencia, mismos que se reflejarán en la calidad de vida de la población tuxpanense, así como establecer la coordinación de los Programas de Desarrollo del Gobierno Municipal con los de los Gobiernos Estatal y Federal.

Las siguientes graficas muestran los resultados que se obtuvieron en las encuestas realizadas a las personas que acudieron al departamento de planeación.

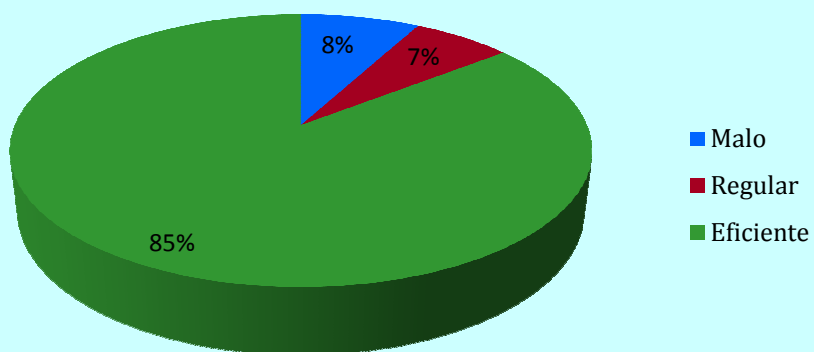


Interpretación: El 86% de las personas considera una atención al servicio brindado, mientras que el 8% percibe una excelente atención, el 3% opina haber recibido una regular atención y el 3% restante considera una mala atención.



Interpretación: Los resultados de la gráfica muestran que el 91% de las personas que visitaron este departamento si resolvieron la situación y el 9% no resolvieron la situación por la cual nos visitan.

3. ¿Cómo considera el tiempo de respuesta a su petición?



Interpretación: De acuerdo a la gráfica el 85% de las personas perciben un eficiente tiempo de respuesta a su petición mientras que el 7% lo considera un tiempo regular y el 8% opina que es malo el tiempo de respuesta.

Comentarios o Sugerencias:

- ✓ Otorgan buen servicio en este departamento.
- ✓ Unas personas opinan mejorar el servicio.
- ✓ El personal de este departamento son muy eficientes y amables por lo tanto se recibe buen servicio.

DEPARTAMENTO DE CATASTRO



Lic. Miguel Ángel Serrano López

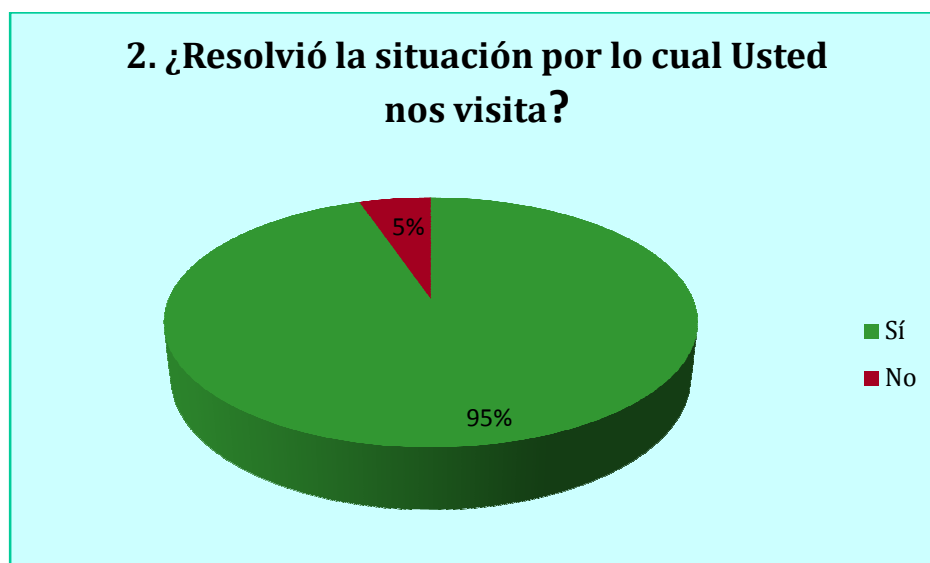
Dirección de Catastro

Catastro es el inventario y la valuación, precisos y detallados de los bienes inmuebles públicos y privados ubicados en el Municipio. Tiene por objetivo la determinación de las características cualitativas y cuantitativas de los predios y construcciones ubicados dentro del Municipio, mediante la información, conservación de los registros y bases de datos que permitan su uso múltiple, como medio para obtener sus elementos técnicos, estadísticos y fiscales que lo constituyen.

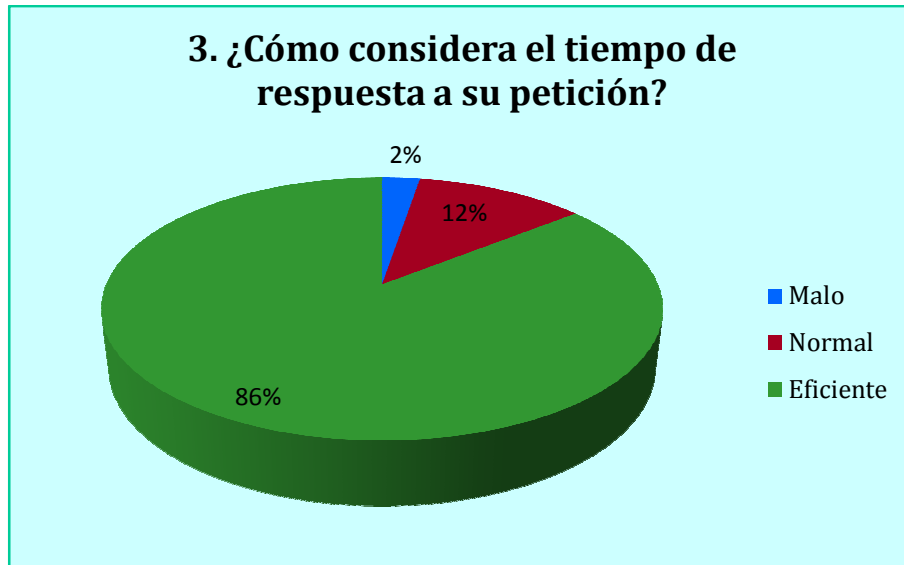
Las siguientes graficas muestran los resultados que se obtuvieron en las encuestas realizadas a las personas que acudieron al departamento de catastro.



Interpretación: De acuerdo a los resultados de la gráfica el 6% opinan que reciben una excelente atención del servicio brindado, el 87% de las personas consideran que otorgan una buena atención al servicio y el 7% considera una regular atención.



Interpretación: El 95% de las personas opinan que al visitar este departamento si resolvieron la situación por la cual nos visitan mientras que el 5% restante no resolvió la situación.



Interpretación: El resultado de la gráfica muestra que el 86% de las personas consideran un eficiente tiempo de respuesta, el 12% opinan que el tiempo es normal y el 2% considera que el tiempo de respuesta es malo.

Comentarios o Sugerencias:

- ✓ Mejorar el servicio ser más flexibles al servicio que otorgan los servidores públicos.
- ✓ Las personas sugieren mejorar el servicio en este departamento.
- ✓ El personal de este departamento es muy amable y eficiente.
- ✓ Manejar por fichas el turno para pagar en caja.

DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS

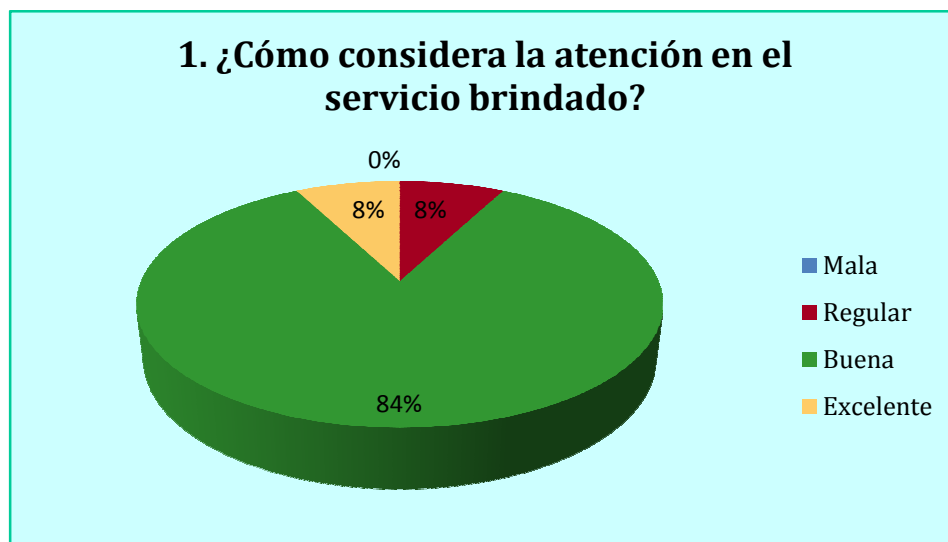


Arq. José Trinidad Rolón Padilla

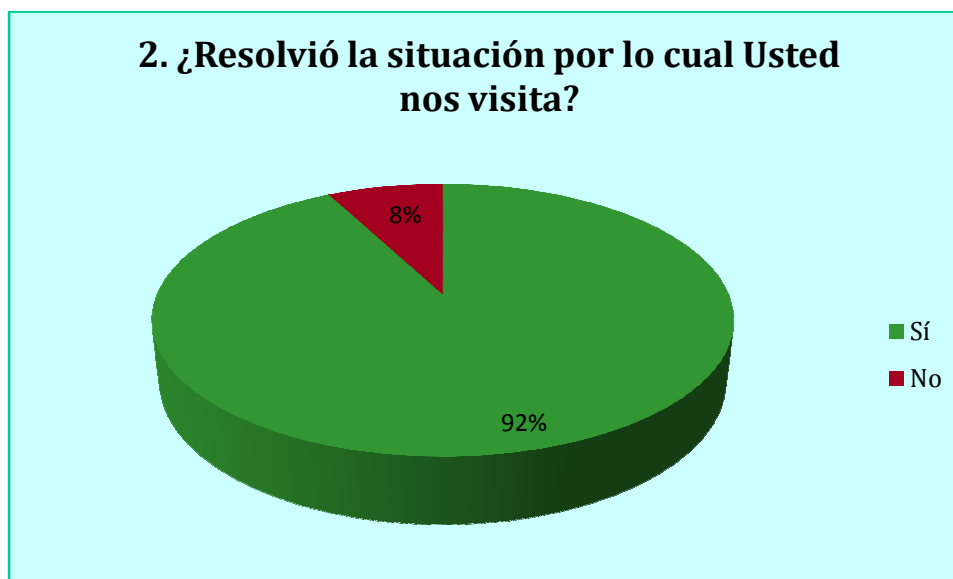
Dirección de Obras Públicas y Desarrollo Urbano

Este departamento se encarga del Desarrollo de la Infraestructura Urbana, así como de sus asentamientos humanos, regular el desarrollo urbano, planear, presupuestar y ejecutar las Obras Públicas Municipales, que contribuyan a un desarrollo integral y de mejor calidad de vida a sus beneficiarios; encaminado a la modernización de la infraestructura y los servicios urbanos básicos, con aprovechamiento óptimo en el manejo de los recursos asignados.

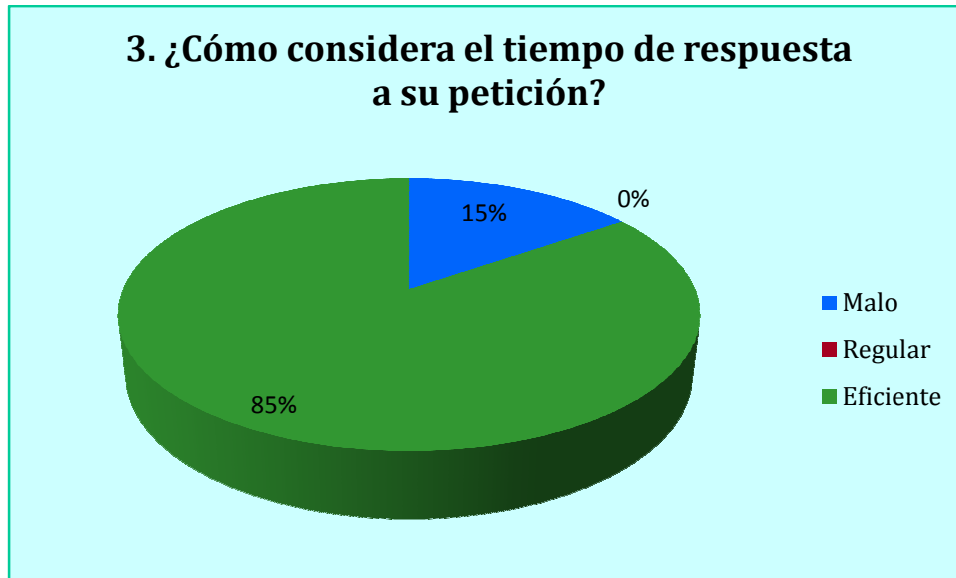
Las siguientes graficas muestran los resultados que se obtuvieron en las encuestas realizadas a las personas que acudieron al departamento de obras públicas.



Interpretación: El 84% de las personas que visitaron este departamento consideran haber recibido una buena atención al servicio, el 8% percibe una regular atención mientras que el 8% restante recibió una regular atención al servicio que le brindaron.



Interpretación: Los resultados de la grafican muestran que el 92% de las personas consideran que si resolvieron la situación por la cual visitaron este departamento y el 8% no resolvió la situación.



Interpretación: El 85% de las personas que visitaron este departamento consideran un eficiente tiempo y el 15% opina que es malo el tiempo de respuesta a su petición.

Comentarios o Sugerencias:

- ✓ Falta ubicar bien los departamentos con nombre así para identificarlos más rápido.
- ✓ Se sugiere mejorar más el servicio y así facilitar los trámites.
- ✓ Las personas consideran que este departamento otorga buen servicio.

**DEPARTAMENTO DE DESARROLLO RURAL Y FOMENTO
AGROPECUARIO:**



M.V.Z. Ismael Preciado Quiroz

Técnico de Desarrollo Rural

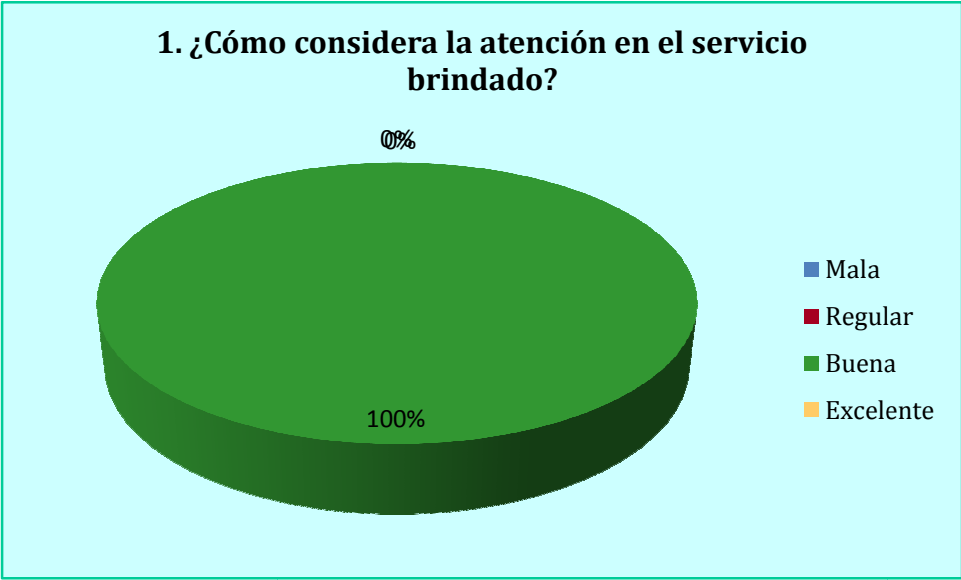


Ing. Jacinto Alcaraz Torres

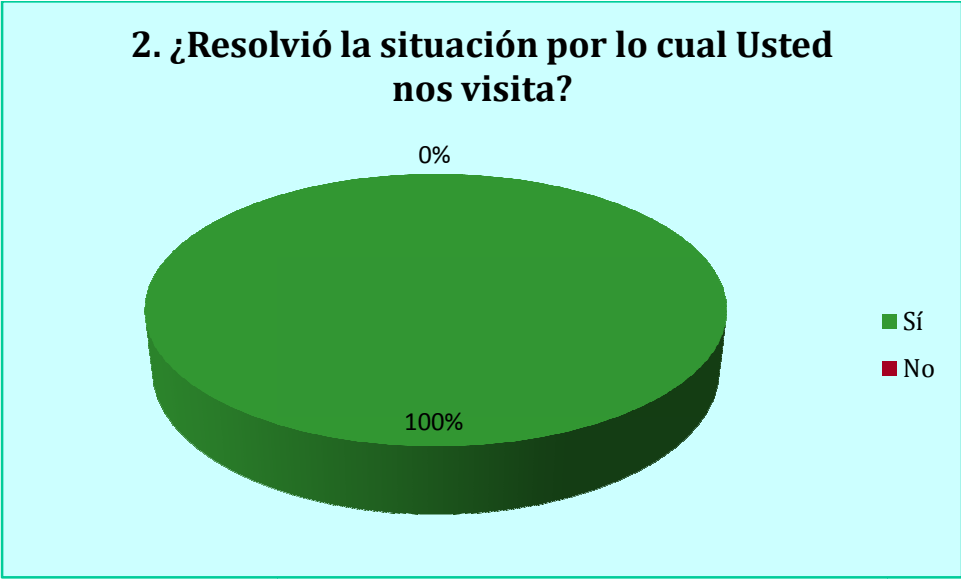
Asesor de Desarrollo Rural Sustentable

Facilitar a los productores rurales la información necesaria de los programas para el campo, los cuales atienden aspectos que inciden en su desarrollo cultural y productivo incrementando su infraestructura productiva rural, aumentando las capacidades y recursos para la producción Agropecuaria mejorando la producción en cantidad, calidad y variedad.

Las siguientes graficas muestran los resultados que se obtuvieron en las encuestas realizadas a las personas que acudieron al departamento de desarrollo rural y fomento agropecuario.



Interpretación: El 100% de las personas opina haber recibido una buena atención al servicio que les brindaron en este departamento.



Interpretación: Los resultado de la gráfica muestran que el 100% de las personas si resolvieron la situación por la cual visitaron este departamento.

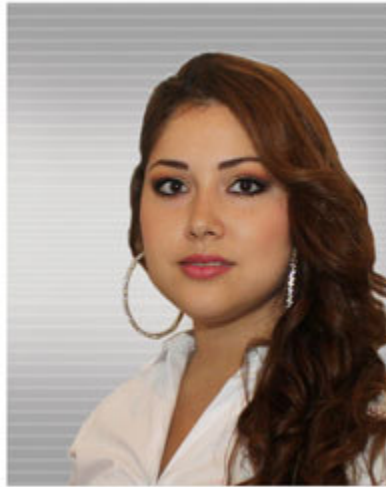


Interpretación: De acuerdo a la gráfica el 100% representa un eficiente tiempo de respuesta a su petición.

Comentarios o Sugerencias:

- ✓ Las personas que visitaron este departamento opinan que recibieron un buen servicio por parte de los servidores públicos.

DEPARTAMENTO DE REGISTRO CIVIL



Lic. Lizet Mejía Hermosillo

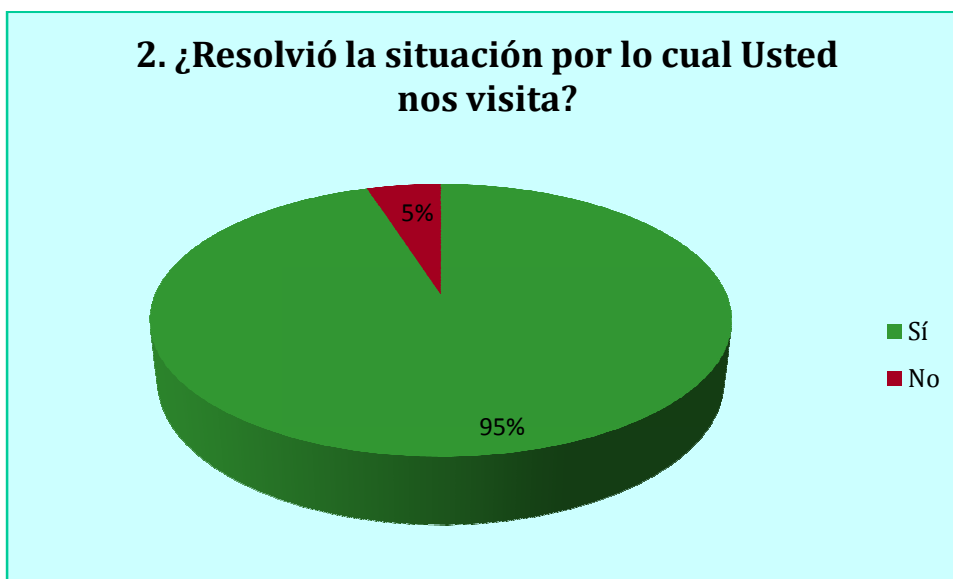
Dirección de Registro Civil

Es el departamento encargado de garantizar y dar certeza jurídica a la identidad, origen y seguridad de las personas, mejorando así los niveles de satisfacción de los usuarios, diseñando y aplicando instrumentos que permitan detectar y monitorear en forma oportuna sus necesidades y requerimientos.

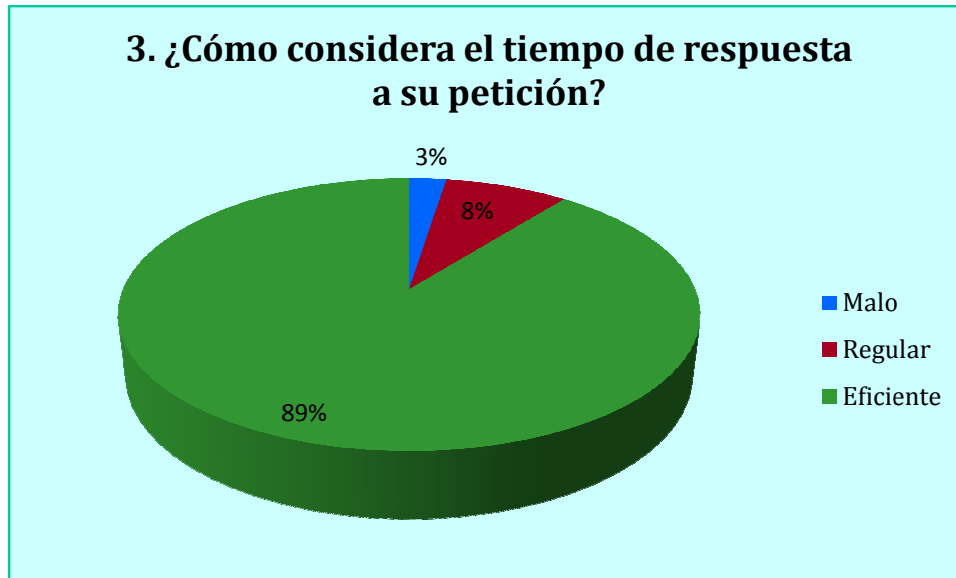
Las siguientes graficas muestran los resultados que se obtuvieron en las encuestas realizadas a las personas que acudieron al departamento de registro civil.



Interpretación: De acuerdo a la gráfica el 94% de las personas consideran una buena atención al servicio brindado, el 3% percibe una excelente atención mientras que el 3% restante opina haber recibido una regular atención.



Interpretación: El 95% de las personas si resolvió la situación por la cual visito el departamento y el 5% no resolvieron la cuestión por la cual nos visitan.



Interpretación: Los resultados de la gráfica muestran que el 89% de las personas considera eficiente el tiempo de respuesta al visitar este departamento mientras que el 8% de ellas considero regular el tiempo y el 3% percibe un mal tiempo de respuesta a su petición.

Comentarios o Sugerencias:

- ✓ Las personas sugieren que las secretarias sean más amables.
- ✓ Sugieren que este departamento sea más ágil y atender más rápido a la gente.
- ✓ Se considera que el personal de este departamento realiza buen servicio.

DEPARTAMENTO DE PADRÓN Y LICENCIAS



Abogado Francisco Javier Martínez Martínez

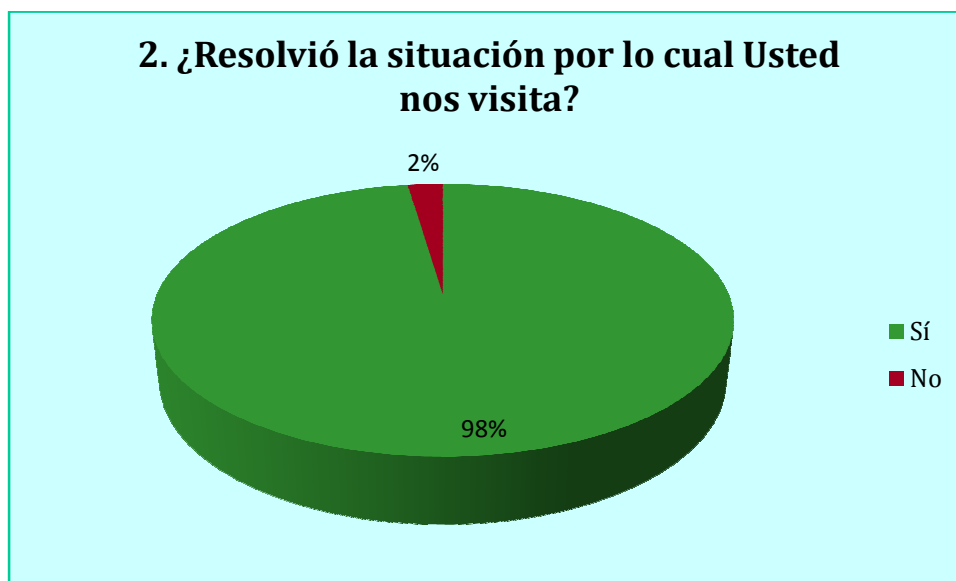
Dirección de Padrón, Licencias, Reglamentos y Mercados

Es el departamento encargado de regular la apertura, existencia y cierre de establecimientos comerciales en la cabecera municipal, como en sus delegaciones de acuerdo a las normas y lineamientos que establece la Ley de Ingresos de Municipio de Tuxpan, su objetivo es lograr que todo el comercio establecido en la Cabecera Municipal y sus delegaciones, se mantenga actualizada referente al pago de sus cuotas correspondientes en tiempo y forma, para brindar un servicio público de calidad con eficacia y eficiencia a los ciudadanos Tuxpanenses.

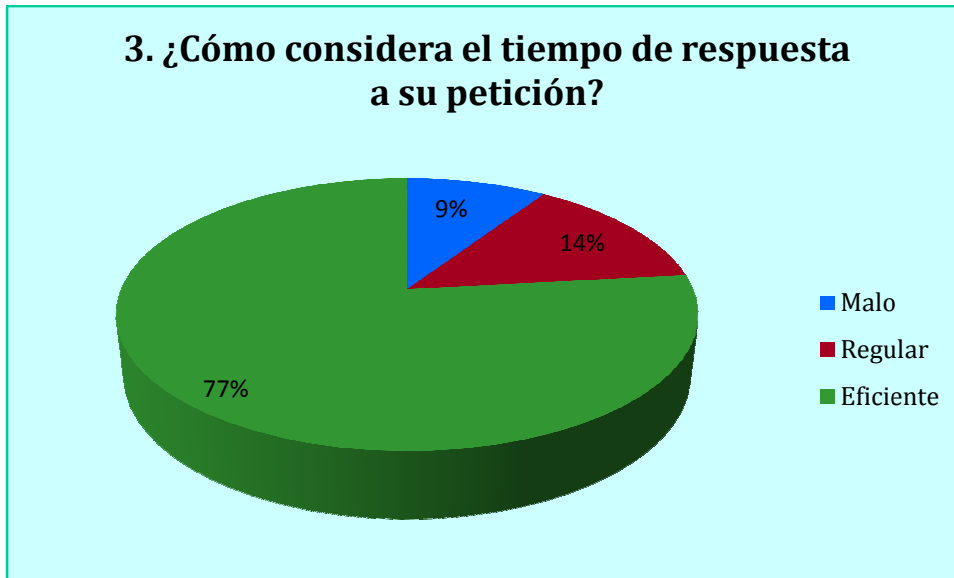
Las siguientes graficas muestran los resultados que se obtuvieron en las encuestas realizadas a las personas que acudieron al departamento de padrón y licencias.



Interpretación: De acuerdo a los resultados de la gráfica el 89% de las personas percibe haber recibido una buena atención al servicio brindado, el 2% considera un excelente servicio y el resto considera una atención regular.



Interpretación: El 98% de las personas que visitaron este departamento si resolvieron la situación de su visita y el 2% no resolvió la situación.



Interpretación: De acuerdo a los resultados de la gráfica el 77% de las personas considera un tiempo eficiente al darle respuesta a su petición, el 14% considera un tiempo regular y el resto 9% percibe un mal tiempo de respuesta a su petición.

Comentarios o Sugerencias:

- ✓ Recibir más atención a las personas que solicitan servicio y de buena manera recibir respuesta.
- ✓ Realizar los trámites más rápido.
- ✓ Otorgan buen servicio en este departamento.

DEPARTAMENTO DE EDUCACION

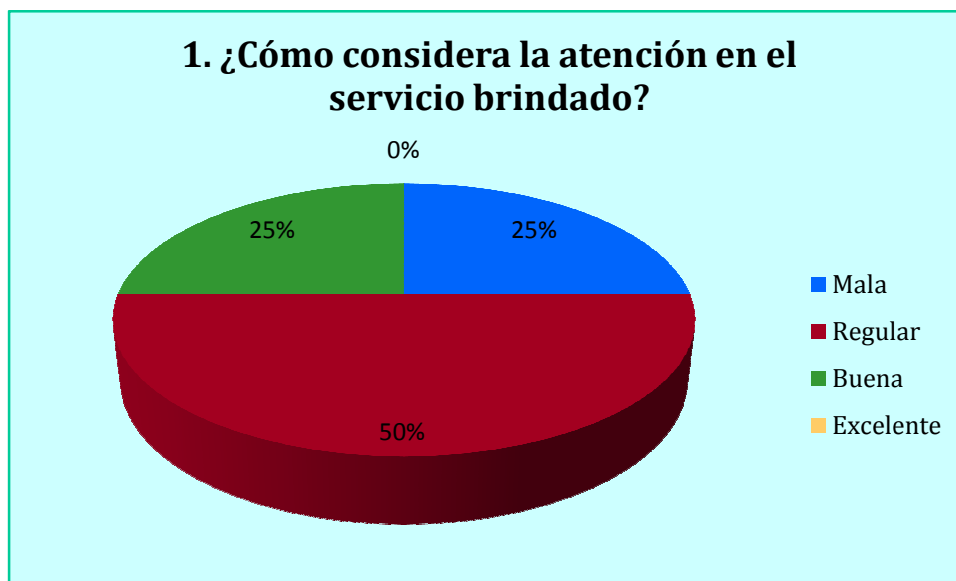


Lic. Jonathan Hernán Magaña Nava

Dirección de Educación, Eventos Cívicos y Prevención del Delito

Es el departamento que se encarga de Gestionar ante las instancias estatales y federales, recursos que puedan atender las necesidades educativas, tanto de infraestructura escolar como de desarrollo integral de los alumnos, así como organizar, además de promover los programas emitidos por la Secretaria de Educación Jalisco y la Secretaria de Educación Pública.

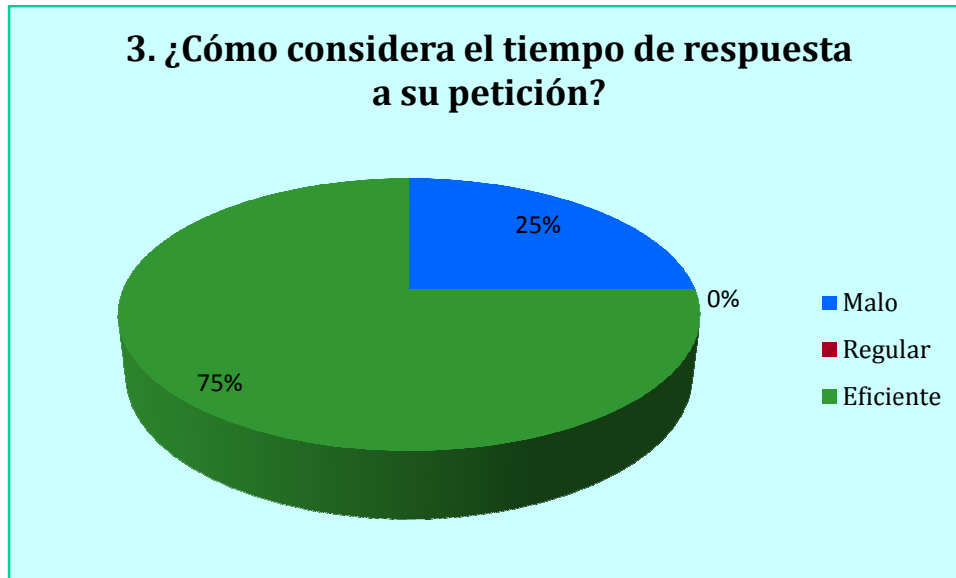
Las siguientes graficas muestran los resultados que se obtuvieron en las encuestas realizadas a las personas que acudieron al departamento de educación.



Interpretación: Los resultados de la gráfica muestran que el 50% de las personas consideran una regulara atención, el 25% percibe una buena atención mientras que el 25% opina haber recibido una mala atención al servicio brindado.



Interpretación: El 75% de las personas no resolvió la situación de su visita a este departamento y el 25% restante si resolvió la situación.



Interpretación: De acuerdo a la gráfica el 75% de las personas percibe un eficiente tiempo de respuesta mientras que el 25% de ellas considera un mal tiempo de respuesta a su petición al visitar este departamento.

Comentarios o Sugerencias:

- ✓ Se sugiere que el personal de este departamento este en el horario de trabajo porque nunca están cuando los buscan.
- ✓ Se pide mejorar el servicio que realmente los servidores públicos cumplan con el trabajo que les corresponde.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Después de haber realizado las encuestas a la población y de haber obtenido e interpretado los resultados por medio de gráfica de los departamentos a los que acude la población a realizar algún trámite o solicitar algún servicio son los siguientes:

- ✓ Presidente
- ✓ Sala de regidores
- ✓ Sindicatura
- ✓ Departamento de Secretaria General
- ✓ Departamento de Tesorería
- ✓ Oficialía Mayor
- ✓ Departamento de Servicios Municipales
- ✓ Departamento de Promoción Económica
- ✓ Departamento de Planeación
- ✓ Departamento Catastro
- ✓ Departamento Obras Públicas
- ✓ Departamento de Desarrollo Rural y Fomento Agropecuario
- ✓ Departamento de Registro Civil
- ✓ Departamento Padrón y Licencias
- ✓ Departamento de Educación

Como se puede observar en el apartado de los resultados de este proyecto, se realizaron las gráficas e interpretación a cada departamento de cada una de las preguntas que contenía la encuesta aplicada.

CONCLUSIONES

La elaboración de este proyecto, facilitará a la Administración Municipal en coordinación con el Departamento de Contraloría y Transparencia, la toma de decisiones y el mejor manejo de sus recursos humanos siendo el elemento más importante, ya que son quienes entran en contacto con los ciudadanos que acuden a la administración municipal a expresar una necesidad o solicitar un apoyo o servicio

La calidad puede definirse como la conformidad relativa con las especificaciones, a lo que al grado en que un producto o servicio cumple con ciertos requisitos. La calidad también significa aportar valor al cliente, esto es, ofrecer unas condiciones de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir.

Llegamos a la conclusión que la Calidad en el servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

Philip Crosby: "Calidad es cumplimiento de requisitos"