Información dobre la intervención pública

Pago de refrendo vehicular

Descripción:

Objetivo general del programa:

Más información de esta
https://tramites.jalisco.gob.mx/tramite/22090

Evaluación de desempeño
Información sobre la evaluación

Síntesis de la evaluación:

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.
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.
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 ±5% y el intervalo de confianza fue de 95%. Para la muestra general el error muestral correspondió a ±2.2% y el intervalo de confianza a 95%.

Más información de esta
https://evalua.jalisco.gob.mx/evaluaciones/a-la-calidad-de-los-servicios-y-o-tramites-de-las-dependencias-o-entidades-publicas-del-gobierno-del-estado-de-jalisco/

Objetivo 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.

Documentos de descarga:

Terminos de referencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/116?archivo=terminosReferencia

Informe
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/116?archivo=informe

Resumen Ejecutivo
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/116?archivo=resumenEjecutivo

Infografía evaluación
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/116?archivo=infografiaEvaluacion

Agenda de Mejora
Información sobre la evaluación

PAE2021-E12-AM01

ID: de la Agenda de Mejora

Inicio de la agenda: 10/05/2022

Promedio de avance:

100%

Estatus de la Agenda:

CONCLUIDA

Unidad Interna de Evaluación:

Secretaría de la Hacienda Pública
Dirección de Programación SHP

Jorge Ivan Enciso Romero

33 3668 1673

ivan.enciso@jalisco.gob.mx

2021

Compromiso No.1:

El manual de procesos y servicios de la SHP concentra de manera general el total de acciones y actividades mandatadas por el reglamento interno, por lo que se tomarán en cuenta las bitácoras de supervisión y visita a oficina de recaudación como seguimiento particular a la recomendación, además, de atender la mejora de los tiempos de espera a través de convenios y web services.

Tipo Mejora:

Mejorar actividades, procesos o forma de operación de la intervención

Recomendación:

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.

Evidencia:

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/309

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/310

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/311

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/312

Evidencia:

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/313

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/314

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/315

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/316

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/317

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/318

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/319

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/320

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/321

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/322

Actividad 1:

Impulsar servicios electrónicos, principalmente de autoservicio y web services, incentivando el uso de medios alternos de pago en periodos de alta demanda (enero-abril), lo que mejora sustancialmente el tiempo de respuesta. Las estrategia se centra en:

- Autoservicio de pago en línea
- Banca electrónica a través de web services
- Ventanilla bancaria
- Pagos en tiendas de autoservicio

Responsable: Dirección General de Administración Tributaria

Fecha de término 31/12/23 12:00 AM

Descripcion del avance: **Avance** 100%

Se incentivo el uso de medios alternos de pago, lo que mejora sustancialmente el tiempo de atención a la ciudadanía.

Se firmaron convenios con: Tiendas de Auto Servicio y Ventanilla Electrónica.

Actividad 2:

Supervisar el cumplimiento de los puntos de revisión establecidos en la bitácora de seguimiento que tiene la oficina recaudadora, con el objetivo de asegurar una adecuada atención.

Responsable: Dirección General de Administración Tributaria

Fecha de término 31/12/23 12:00 AM

Descripcion del avance: **Avance** 100%

Se realizaron visitas de supervision en oficinas recaudadoras con la finalidad de hacer cumplir los puntos de revisión establecidos en la bitácora de seguimiento, lo que permite asegurar una adecuada atención al contribuyente.

Compromiso No.2:

En cuanto a la identificación cómo personas servidoras públicas, se recomienda que el personal que atiende a la población usuaria cuente con uniforme y/o identificación visible que los acredite cómo 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.

Tipo Mejora:

Mejorar actividades, procesos o forma de operación de la intervención

Recomendación:

En cuanto a la identificación cómo personas servidoras públicas, se recomienda que el personal que atiende a la población usuaria cuente con uniforme y/o identificación visible que los acredite cómo 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.

Evidencia:

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/323

Descarga Evidencia
https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/324

Actividad 1:

Impulsar la promoción y difusión de protocolos de contacto y atención en trámites y servicios. La estrategia se centra en:
- Visitas de supervisión y verificación del protocolo en oficinas recaudadoras.
- Uso de identificación-gafetes y/o uniformes para el personal de atención y proceso de trámites.

Responsable: Dirección General de Administración Tributaria

Fecha de término 31/12/23 12:00 AM

Descripcion del avance: **Avance** 100%

Se realizaron visitas de supervision del protocolo de contacto y atención a contribuyentes; se dio especial atención a la correcta identificación de las y los funcionarios públicos que tienen contacto con la ciudadanía en oficinas recaudadoras

Actividad 2:

Impulsar la promoción y difusión de protocolos de contacto y atención en trámites y servicios. La estrategia se centra en:
- Participación en redes sociales, radio, televisión y foros ciudadanos para difundir el protocolo de contacto y atención de trámites y servicios.

Responsable: Dirección General de Administración Tributaria

Fecha de término 31/12/23 12:00 AM

Descripcion del avance: **Avance** 100%

Se realizaron campañas de difusión y promoción de los tramites y servicios que ofrece la SHP en radio, televisión y redes sociales; mencionando el protocolo para la atención a contribuyentes