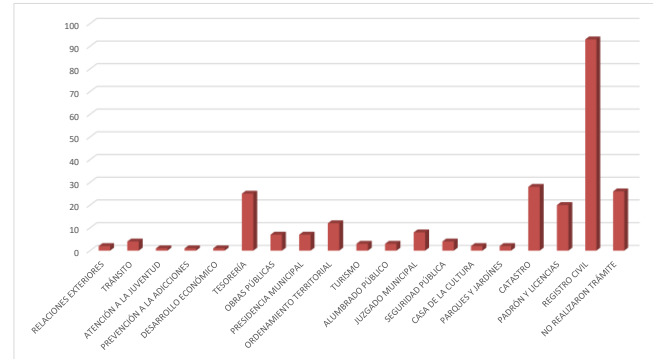


4. ATENCIÓN CIUDADANA

COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES DEL MUNICIPIO DE LAGOS DE MORENO, JALISCO

1. ¿Usted ha solicitado algún servicio o trámite a alguna Dependencia o Entidad del Municipio?

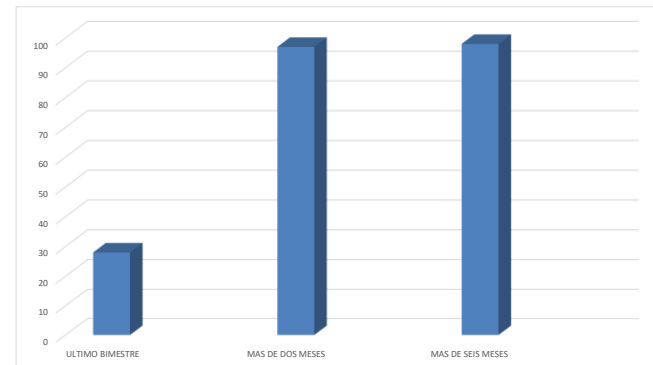
NO.	DEPENDENCIA	SUBTOTAL	GÉNERO		SI		NO	
			MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
1	RELACIONES EXTERIORES	2	0	2	0	2	0	0
2	TRÁNSITO	4	1	3	1	3	0	0
3	ATENCIÓN A LA JUVENTUD	1	1	0	1	0	0	0
4	PREVENCIÓN A LA ADICCIONES	1	1	0	1	0	0	0
5	DESARROLLO ECONÓMICO	1	1	0	1	0	0	0
6	TESORERÍA	25	11	14	11	14	0	0
7	OBRAS PÚBLICAS	7	3	4	3	4	0	0
8	PRESIDENCIA MUNICIPAL	7	3	4	3	4	0	0
9	ORDENAMIENTO TERRITORIAL	12	3	9	3	9	0	0
10	TURISMO	3	1	2	1	2	0	0
11	ALUMBRADO PÚBLICO	3	0	3	0	3	0	0
12	JUZGADO MUNICIPAL	8	4	4	4	4	0	0
13	SEGURIDAD PÚBLICA	4	0	4	0	4	0	0
14	CASA DE LA CULTURA	2	0	2	0	2	0	0
15	PARQUES Y JARDINES	2	0	2	0	2	0	0
16	CATASTRO	28	16	12	16	12	0	0
17	PADRÓN Y LICENCIAS	20	6	14	6	14	0	0
18	REGISTRO CIVIL	93	66	27	66	27	0	0
SUBTOTAL		223	117	106	117	106	0	0
19	NO REALIZARON TRÁMITE	26	13	13	0	0	13	13
TOTAL		249	130	119	117	106	13	13



EVALUACIÓN DEL INDICADOR			RESULTADO
PARÁMETROS			
SATISFACTORIO (8 - 10)	POCO SATISFACTORIO (6 - 7)	INSATISFACTORIO (1 - 5)	223 = SATISFACTORIO
199.20 - 249	149.40 - 199.10	1 - 149.39	

2. ¿Cuándo fue la última vez que acudió a solicitar algún servicio o trámite?

NO.	DEPENDENCIA	SUBTOTAL	ULTIMO BIMESTRE		MAS DE DOS MESES		MAS DE SEIS MESES	
			MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
1	RELACIONES EXTERIORES	2	0	0	0	0	0	2
2	TRÁNSITO	4	1	0	0	1	0	2
3	ATENCIÓN A LA JUVENTUD	1	0	0	0	0	1	0
4	PREVENCIÓN A LA ADICCIONES	1	0	0	1	0	0	0
5	DESARROLLO ECONÓMICO	1	0	0	1	0	0	0
6	TESORERÍA	25	1	3	3	3	7	8
7	OBRAS PÚBLICAS	7	0	1	2	1	1	2
8	PRESIDENCIA MUNICIPAL	7	1	0	1	1	1	3
9	ORDENAMIENTO TERRITORIAL	12	0	3	2	4	1	2
10	TURISMO	3	0	1	0	1	1	0
11	ALUMBRADO PÚBLICO	3	0	0	0	1	0	2
12	JUZGADO MUNICIPAL	8	1	0	1	1	2	3
13	SEGURIDAD PÚBLICA	4	0	0	0	3	0	1
14	CASA DE LA CULTURA	2	0	0	0	2	0	0
15	PARQUES Y JARDINES	2	0	0	0	1	0	1
16	CATASTRO	28	2	2	8	10	6	0
17	PADRÓN Y LICENCIAS	20	0	1	3	4	3	9
18	REGISTRO CIVIL	93	8	3	35	7	23	17
19	NO REALIZARON TRÁMITE	26	0	0	0	0	0	0
SUBTOTAL		223	14	14	57	40	46	52
TOTAL		249		28		97		98

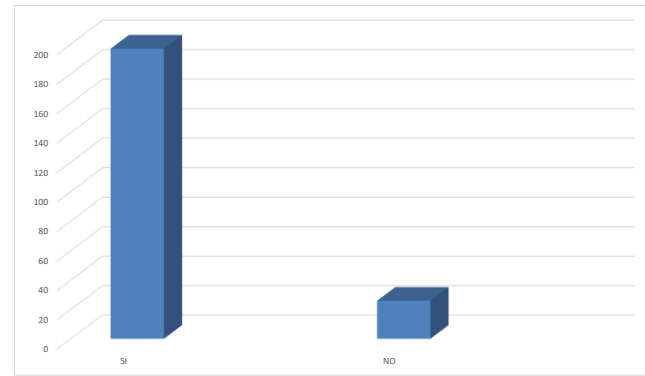


EVALUACIÓN DEL INDICADOR			RESULTADO
PARÁMETROS			
SATISFACTORIO (8 - 10)	POCO SATISFACTORIO (6 - 7)	INSATISFACTORIO (1 - 5)	223 = SATISFACTORIO
178.40 - 223	133.80 - 178.39	1 - 133.79	

COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES DEL MUNICIPIO DE LAGOS DE MORENO, JALISCO

5. ¿Su servicio o trámite fue realizado en el plazo que se le indicó?

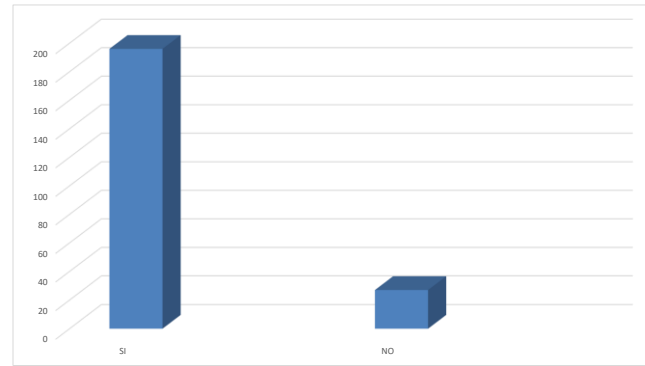
NO.	DEPENDENCIA	SUBTOTAL	SI		NO	
			MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
1	RELACIONES EXTERIORES	2	0	2	0	0
2	TRÁNSITO	4	1	2	0	1
3	ATENCIÓN A LA JUVENTUD	1	1	0	0	0
4	PREVENCIÓN A LA ADICIONES	1	1	0	0	0
5	DESARROLLO ECONÓMICO	1	0	0	1	0
6	TESORERÍA	25	11	14	0	0
7	OBRAS PÚBLICAS	7	2	3	1	1
8	PRESIDENCIA MUNICIPAL	7	3	2	0	2
9	ORDENAMIENTO TERRITORIAL	12	1	8	2	1
10	TURISMO	3	1	2	0	0
11	ALUMBRADO PÚBLICO	3	0	1	0	2
12	JUZGADO MUNICIPAL	8	4	4	0	0
13	SEGURIDAD PÚBLICA	4	0	4	0	0
14	CASA DE LA CULTURA	2	0	2	0	0
15	PARQUES Y JARDINES	2	0	1	0	1
16	CATASTRO	28	12	7	4	5
17	PADRÓN Y LICENCIAS	20	5	13	1	1
18	REGISTRO CIVIL	93	64	26	2	1
19	NO REALIZARON TRÁMITE	26	0	0	0	0
SUBTOTAL		223	106	91	11	15
TOTAL		249	197		26	



EVALUACIÓN DEL INDICADOR			
PARÁMETROS			RESULTADO
SATISFACTORIO (8 - 10)	POCO SATISFACTORIO (6 - 7)	INSATISFACTORIO (1 - 5)	197 = SATISFACTORIO
178.40 - 223	133.80 - 178.39	1 - 133.79	

6. ¿El servidor público le explicó de manera clara el proceso para realizar su trámite o servicio?

NO.	DEPENDENCIA	SUBTOTAL	SI		NO	
			MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
1	RELACIONES EXTERIORES	2	0	2	0	0
2	TRÁNSITO	4	1	2	0	1
3	ATENCIÓN A LA JUVENTUD	1	1	0	0	0
4	PREVENCIÓN A LA ADICIONES	1	1	0	0	0
5	DESARROLLO ECONÓMICO	1	0	0	1	0
6	TESORERÍA	25	11	14	0	0
7	OBRAS PÚBLICAS	7	3	4	0	0
8	PRESIDENCIA MUNICIPAL	7	3	2	0	2
9	ORDENAMIENTO TERRITORIAL	12	1	8	2	1
10	TURISMO	3	1	2	0	0
11	ALUMBRADO PÚBLICO	3	0	1	0	2
12	JUZGADO MUNICIPAL	8	4	4	0	0
13	SEGURIDAD PÚBLICA	4	0	4	0	0
14	CASA DE LA CULTURA	2	0	2	0	0
15	PARQUES Y JARDINES	2	0	1	0	1
16	CATASTRO	28	11	6	5	6
17	PADRÓN Y LICENCIAS	20	5	13	1	1
18	REGISTRO CIVIL	93	62	27	4	0
19	NO REALIZARON TRÁMITE	26	0	0	0	0
SUBTOTAL		223	104	92	13	14
TOTAL		249	196		27	

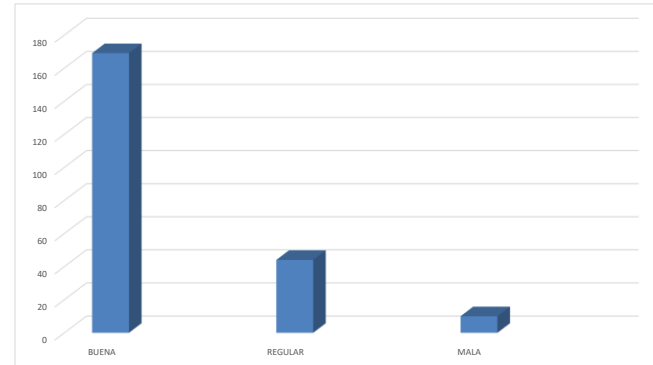


EVALUACIÓN DEL INDICADOR			
PARÁMETROS			RESULTADO
SATISFACTORIO (8 - 10)	POCO SATISFACTORIO (6 - 7)	INSATISFACTORIO (1 - 5)	196 = SATISFACTORIO
178.40 - 223	133.80 - 178.39	1 - 133.79	

COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES DEL MUNICIPIO DE LAGOS DE MORENO, JALISCO

7. La atención que recibió por parte de la o el servidor público que le atendió fue:

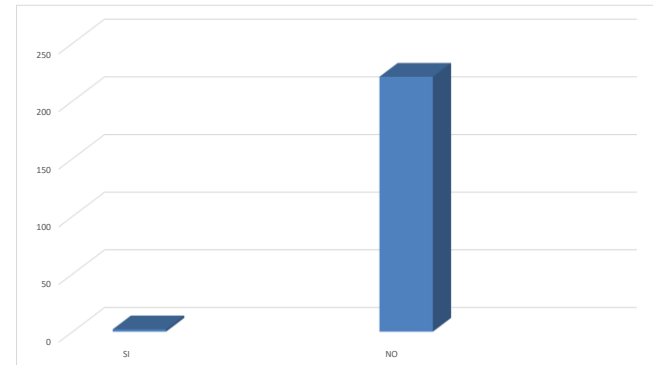
NO.	DEPENDENCIA	SUBTOTAL	BUENA		REGULAR		MALA	
			MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
1	RELACIONES EXTERIORES	2	0	2	0	0	0	0
2	TRÁNSITO	4	1	0	0	2	0	1
3	ATENCIÓN A LA JUVENTUD	1	1	0	0	0	0	0
4	PREVENCIÓN A LA ADICIONES	1	0	0	1	0	0	0
5	DESARROLLO ECONÓMICO	1	0	0	0	0	1	0
6	TESORERÍA	25	9	11	2	3	0	0
7	OBRAS PÚBLICAS	7	1	4	2	0	0	0
8	PRESIDENCIA MUNICIPAL	7	3	2	0	1	0	1
9	ORDENAMIENTO TERRITORIAL	12	1	9	2	0	0	0
10	TURISMO	3	1	2	0	0	0	0
11	ALUMBRADO PÚBLICO	3	0	0	0	3	0	0
12	JUZGADO MUNICIPAL	8	3	4	1	0	0	0
13	SEGURIDAD PÚBLICA	4	0	4	0	0	0	0
14	CASA DE LA CULTURA	2	0	2	0	0	0	0
15	PARQUES Y JARDINES	2	0	1	0	1	0	0
16	CATASTRO	28	11	5	2	5	3	2
17	PADRÓN Y LICENCIAS	20	5	12	0	1	1	1
18	REGISTRO CIVIL	93	53	22	13	5	0	0
19	NO REALIZARON TRÁMITE	26	0	0	0	0	0	0
SUBTOTAL		223	89	80	23	21	5	5
TOTAL		249		169		44		10



EVALUACIÓN DEL INDICADOR			RESULTADO
PARÁMETROS			
SATISFACTORIO (8 - 10)	POCO SATISFACTORIO (6 - 7)	INSATISFACTORIO (1 - 5)	169 = POCO SATISFACTORIO
178.40 - 223	133.80 - 178.39	1 - 133.79	

8. ¿La o el servidor público que le atendió le solicitó dinero o algún obsequio para agilizar el trámite o servicio?

NO.	DEPENDENCIA	SUBTOTAL	SI		NO	
			MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
1	RELACIONES EXTERIORES	2	0	0	0	2
2	TRÁNSITO	4	0	1	1	2
3	ATENCIÓN A LA JUVENTUD	1	0	0	1	0
4	PREVENCIÓN A LA ADICIONES	1	0	0	1	0
5	DESARROLLO ECONÓMICO	1	0	0	1	0
6	TESORERÍA	25	0	0	11	14
7	OBRAS PÚBLICAS	7	0	0	3	4
8	PRESIDENCIA MUNICIPAL	7	0	0	3	4
9	ORDENAMIENTO TERRITORIAL	12	0	0	3	9
10	TURISMO	3	0	0	1	2
11	ALUMBRADO PÚBLICO	3	0	0	0	3
12	JUZGADO MUNICIPAL	8	0	0	4	4
13	SEGURIDAD PÚBLICA	4	0	0	0	4
14	CASA DE LA CULTURA	2	0	0	0	2
15	PARQUES Y JARDINES	2	0	0	0	2
16	CATASTRO	28	0	0	16	12
17	PADRÓN Y LICENCIAS	20	0	1	6	13
18	REGISTRO CIVIL	93	0	0	66	27
19	NO REALIZARON TRÁMITE	26	0	0	0	0
SUBTOTAL		223	0	2	117	104
TOTAL		249		2		221

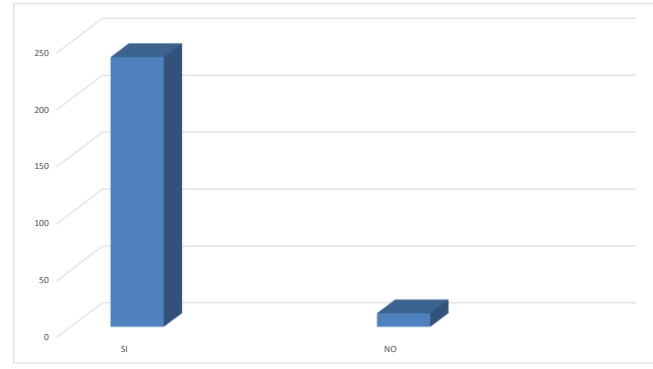


EVALUACIÓN DEL INDICADOR			RESULTADO
PARÁMETROS			
SATISFACTORIO (8 - 10)	POCO SATISFACTORIO (6 - 7)	INSATISFACTORIO (1 - 5)	221 = SATISFACTORIO
178.40 - 223	133.80 - 178.39	1 - 133.79	

COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES DEL MUNICIPIO DE LAGOS DE MORENO, JALISCO

9. ¿Usted considera que los servidores públicos se dirigen con una conducta ética?

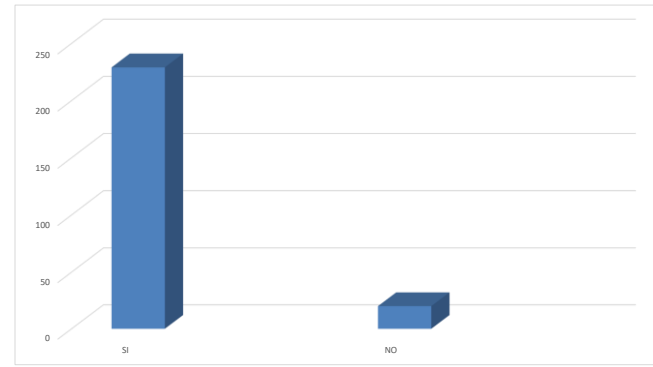
NO.	DEPENDENCIA	SUBTOTAL	SI		NO	
			MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
1	RELACIONES EXTERIORES	2		2		
2	TRÁNSITO	4	1	3		
3	ATENCIÓN A LA JUVENTUD	1	1			
4	PREVENCIÓN A LA ADICCIONES	1	1			
5	DESARROLLO ECONÓMICO	1			1	
6	TESORERÍA	25	11	13		1
7	OBRAS PÚBLICAS	7	2	4		1
8	PRESIDENCIA MUNICIPAL	7	3	3		1
9	ORDENAMIENTO TERRITORIAL	12	3	9		
10	TURISMO	3	1	2		
11	ALUMBRADO PÚBLICO	3		3		
12	JUZGADO MUNICIPAL	8	4	4		
13	SEGURIDAD PÚBLICA	4		3		1
14	CASA DE LA CULTURA	2		2		
15	PARQUES Y JARDINES	2		2		
16	CATASTRO	28	15	11	1	1
17	PADRÓN Y LICENCIAS	20	5	14	1	
18	REGISTRO CIVIL	93	65	27	1	
19	NO REALIZARON TRÁMITE	26	12	11	1	2
SUBTOTAL		223	124	113	5	7
TOTAL		249		237		12



EVALUACIÓN DEL INDICADOR			RESULTADO
PARÁMETROS			
SATISFACTORIO (8 - 10)	POCO SATISFACTORIO (6 - 7)	INSATISFACTORIO (1 - 5)	237 = SATISFACTORIO
199.20 - 249	149.40 - 199.10	1 - 149.39	

11. ¿Considera que ésta administración es incluyente con la ciudadanía que solicita un servicio o trámite? Es decir, que no existe discriminación de género (hombres-mujeres, preferencias sexuales, o con personas con discapacidad)

NO.	DEPENDENCIA	SUBTOTAL	SI		NO	
			MUJER	HOMBRE	HOMBRE	MUJER
1	RELACIONES EXTERIORES	2		2		
2	TRÁNSITO	4	1	2		1
3	ATENCIÓN A LA JUVENTUD	1	1			
4	PREVENCIÓN A LA ADICCIONES	1	1			
5	DESARROLLO ECONÓMICO	1			1	
6	TESORERÍA	25	10	14	1	
7	OBRAS PÚBLICAS	7	3	4		
8	PRESIDENCIA MUNICIPAL	7	3	2		2
9	ORDENAMIENTO TERRITORIAL	12	3	9		
10	TURISMO	3	1	2		
11	ALUMBRADO PÚBLICO	3		3		
12	JUZGADO MUNICIPAL	8	4	4		
13	SEGURIDAD PÚBLICA	4		4		
14	CASA DE LA CULTURA	2		2		
15	PARQUES Y JARDINES	2		1		1
16	CATASTRO	28	14	10	2	2
17	PADRÓN Y LICENCIAS	20	6	14		
18	REGISTRO CIVIL	93	59	25	7	2
19	NO REALIZARON TRÁMITE	26	13	12		1
SUBTOTAL		223	119	110	11	9
TOTAL		249		229		20

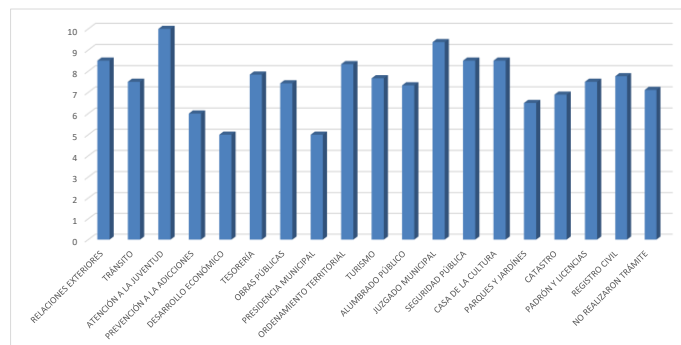


EVALUACIÓN DEL INDICADOR			RESULTADO
PARÁMETROS			
SATISFACTORIO (8 - 10)	POCO SATISFACTORIO (6 - 7)	INSATISFACTORIO (1 - 5)	229 = SATISFACTORIO
199.20 - 249	149.40 - 199.10	1 - 149.39	

COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES DEL MUNICIPIO DE LAGOS DE MORENO, JALISCO

10. Del 1 al 10- ¿Cómo calificaría los servicios que ofrece el Municipio? Donde 1 es pésimo y 10 es excelente

NO.	DEPENDENCIA	SUBTOTAL	MUJER										HOMBRE										SUBTOTAL	PROMEDIO				
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						
1	RELACIONES EXTERIORES	2																	1	1						17	8.5	
2	TRÁNSITO	4																									30	7.5
3	ATENCIÓN A LA JUVENTUD	1																									10	10
4	PREVENCIÓN A LA ADICCIONES	1																									6	6
5	DESARROLLO ECONÓMICO	1																									5	5
6	TESORERÍA	25																									196	7.84
7	OBRAS PÚBLICAS	7																									52	7.428571429
8	PRESIDENCIA MUNICIPAL	7																									35	5
9	ORDENAMIENTO TERRITORIAL	12																									100	8.333333333
10	TURISMO	3																									22	7.666666667
11	ALUMBRADO PÚBLICO	3																									22	7.333333333
12	JUZGADO MUNICIPAL	8																									75	9.375
13	SEGURIDAD PÚBLICA	4																									34	8.5
14	CASA DE LA CULTURA	2																									17	8.5
15	PARQUES Y JARDINES	2																									13	6.5
16	CATASTRO	28																									193	6.892857143
17	PADRÓN Y LICENCIAS	20																									150	7.5
18	REGISTRO CIVIL	93																									722	7.76344086
19	NO REALIZARON TRÁMITE	26																									185	7.115384615
GENERALES		249	1	0	0	0	7	14	20	49	28	11	2	0	1	6	6	12	20	35	28	8			1885	7.570281124		



EVALUACIÓN DEL INDICADOR			RESULTADO
SATISFACTORIO	POCO SATISFACTORIO	INSATISFACTORIO	7.570281124 POCO SATISFACTORIO
(8 - 10)	(6 - 7)	(1 - 5)	

Para determinar el tamaño de la muestra de las y los servidores públicos a los que se les aplicaría la "encuesta de calidad de vida laboral y trabajo en equipo", se aplicó la fórmula estadística para determinar el tamaño de la muestra siguiente:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N-1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1.645)^2 \cdot .50 \cdot .50 \cdot 1522}{(0.48)^2 (1522-1) + (1.645)^2 \cdot .5 \cdot .5}$$

$$n = 246$$

- n= muestra
- N= tamaño de la población
- z= nivel de confianza
- p= probabilidad a favor
- q= probabilidad en contra
- e= error de la muestra

Se consideró como tamaño de la población (N) un total de 1522 personas servidoras publicas adscritas a la Administración Pública Municipal de Lagos de Moreno, Jalisco, en la cual estableció un nivel de confianza (z) del 90% equivalente a 1.645, con un margen de error (e) de +- 10%, del cual dentro el rango del 1 al 10 se eligió el 4.8%, teniendo como resultado una muestra de 246.