COLIMA
GOBIERNO DEL ESTADO

Secretaría de Movilidad

COLIMA
GOBIERNO DEL ESTADO

Objetivo General

Conocer la percepción de la ciudadanía respecto a los trámites y servicios que presta el Gobierno del Estado en la Secretaria de Movilidad, para detectar las áreas de oportunidad y presentar propuestas de mejora.

Objetivos Específicos

- Conocer la calificación otorgada por la ciudadanía, de acuerdo a la percepción en los trámites y servicios recibidos.
- Detectar áreas de oportunidad para mejorar los trámites y servicios.

COLIMA
GOBIERNO DEL ESTADO

Instrumentos aplicados

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SECRETARÍA DE LA MOVILIDAD

INFORMACIÓN GENERAL:

Servicio recibido:
Licencia de conducir 1ra vez ☐ Renovación de licencia ☐ Alta de vehículo ☐ Baja vehicular ☐
Baja y Alta ☐ Trámite de placas ☐ Permiso ☐ Placas provisionales ☐
Otro: _____

Edad:
☐ Menos de 18 ☐ De 18 a 30 ☐ De 31 a 43 ☐ De 44 a 56 ☐ 57 o Más

Sexo: ☐ H ☐ M

¿Tenía cita? Sí ☐ No ☐

¿Realizo su trámite en una sola cita? Sí ☐ No ☐ **¿Cuántas?**_____

Tiempo del servicio: _____ **Percepción:** ☐ Rápido ☐ Normal ☐ Lento

¿En cuál módulo tardo más tiempo?_____

Reactivos	Calificación Del 1 al 10	Causas principales de insatisfacción (cuando la calificación < 5)
1. Módulo de información		
2. Señalización y facilidad de acceso		
3. Horario de atención		
4. Cantidad de requisitos		
5. Claridad en los requisitos para el servicio		
6. Facilidad para realizar el trámite		
7. Disposición del personal para ayudar		
8. Estado físico de las instalaciones		
9. Trámite de pago		
En general, satisfacción del servicio recibido		

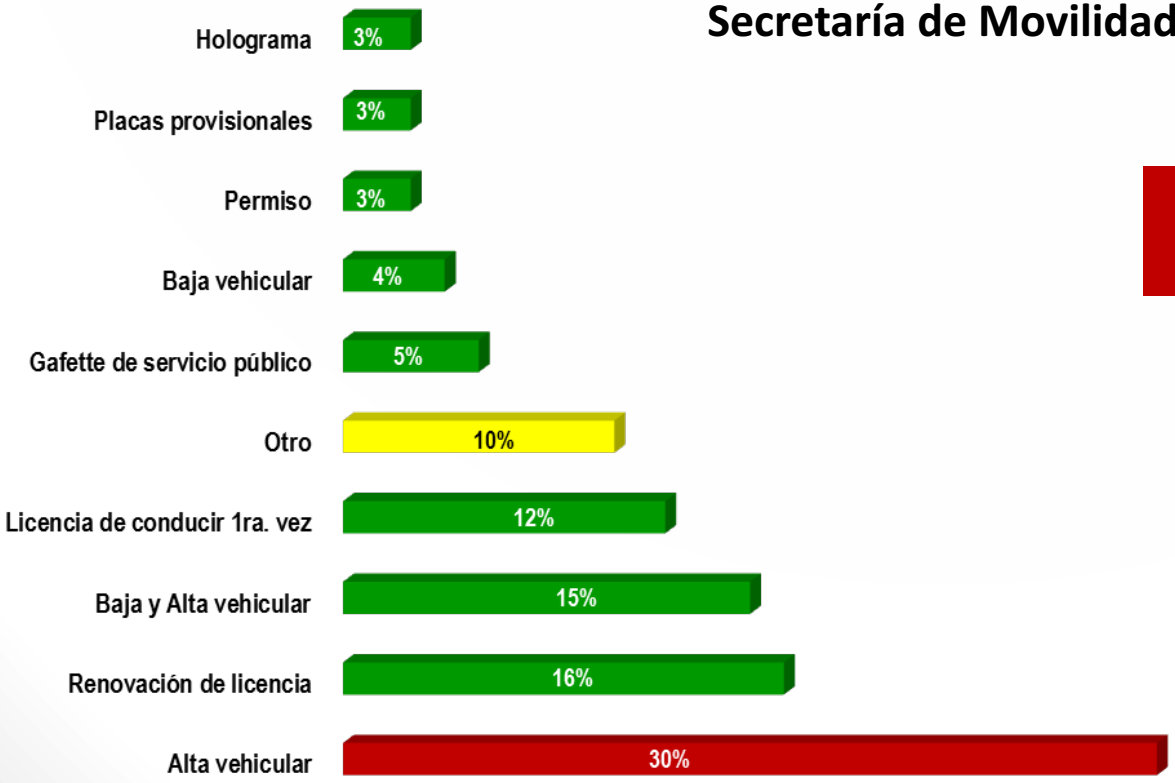
COMENTARIOS ADICIONALES:

_____
_____
_____

COLIMA
GOBIERNO DEL ESTADO

Graficas de los trámites y servicios evaluados

Secretaría de Movilidad

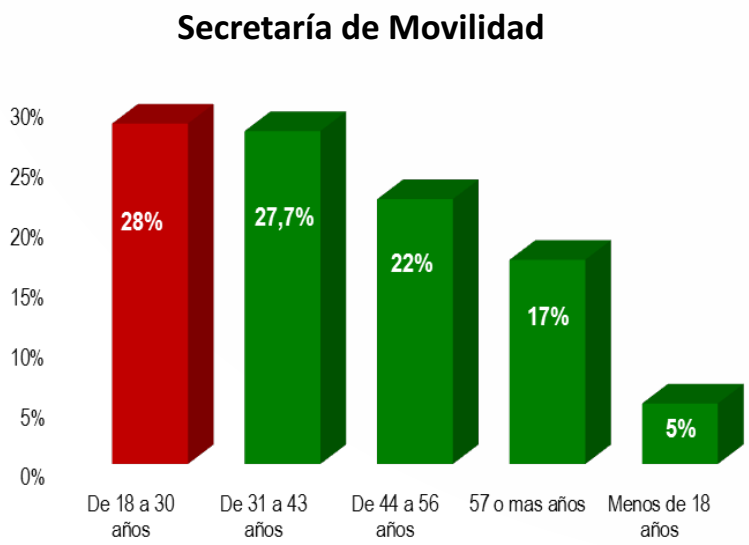


Servicio Recibido:
Alta vehicular

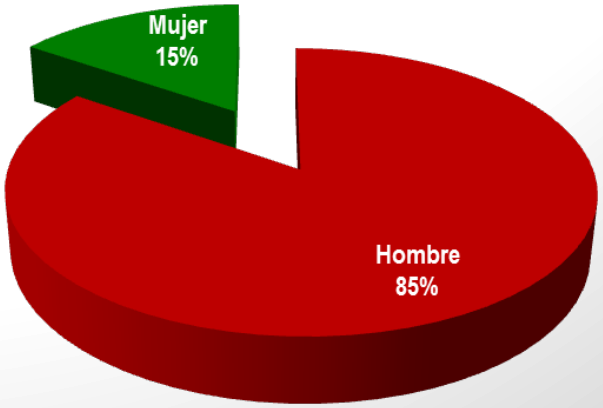
Otros trámites
Certificaciones
No se terminó el trámite
Citas
Corralón
Cambio de domicilio
Concesión
Tarjeta de circulación
Placas otros Estados
Factura
Boleta de empresa
Total

COLIMA
GOBIERNO DEL ESTADO

Datos Generales de los usuarios

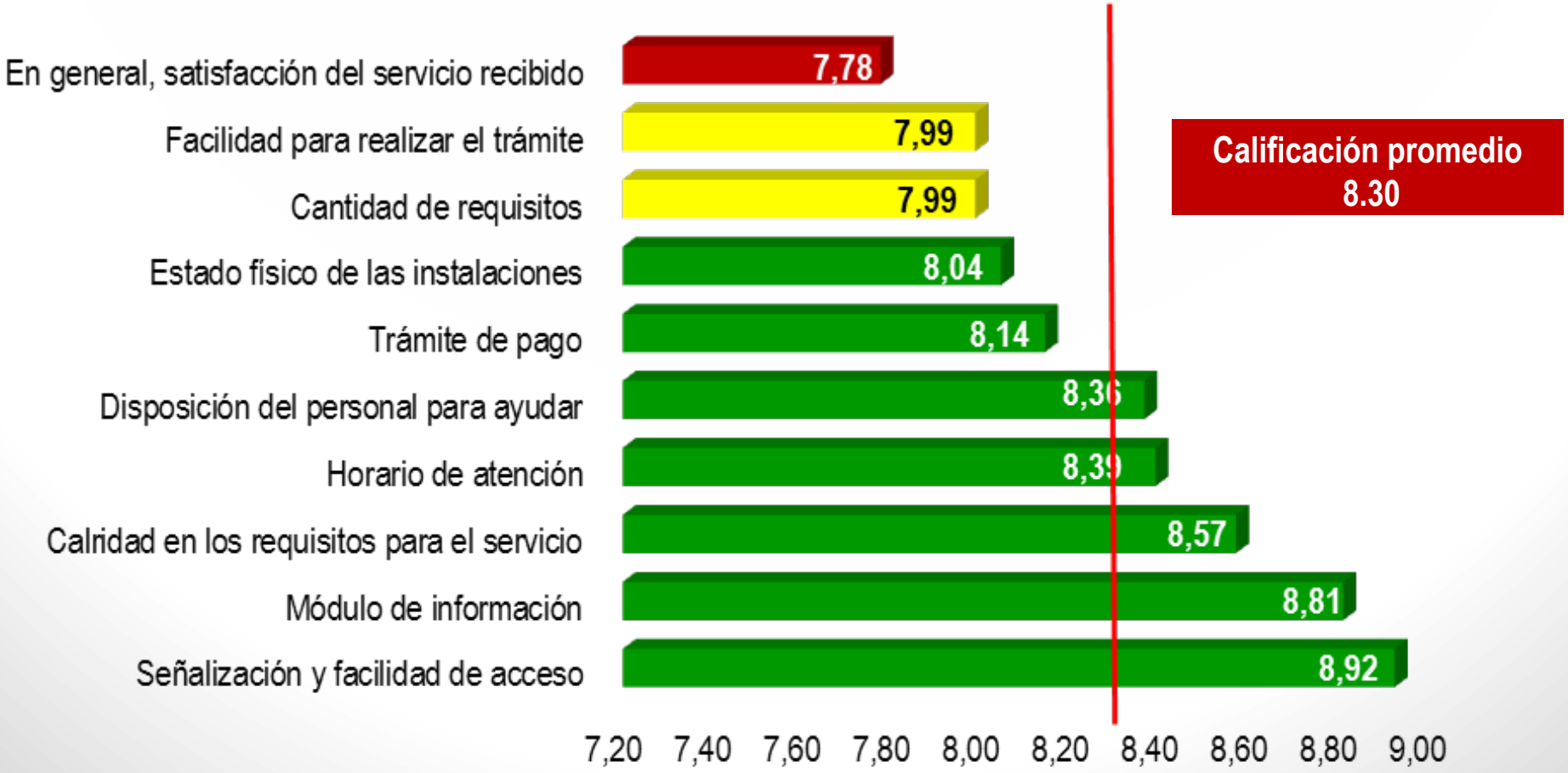


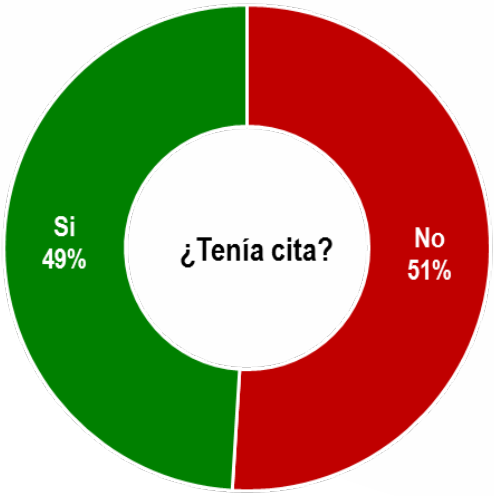
- La edad promedio de los usuarios de la Secretaría de Movilidad, se ubica en el rango de 18 a 30 años y de 31 a 43 años, lo cual representa una variación del 0.3% .

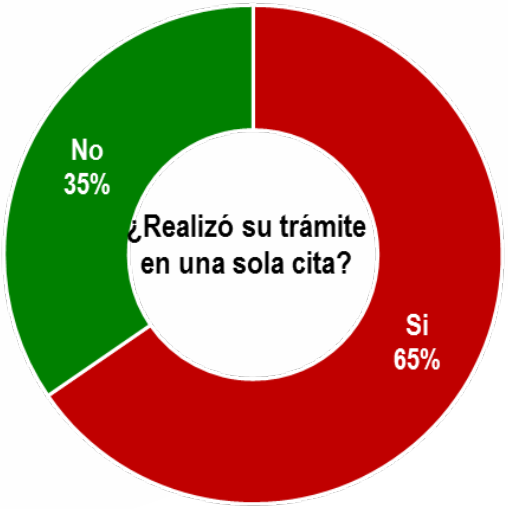


COLIMA
GOBIERNO DEL ESTADO

Evaluación General Secretaría de Movilidad

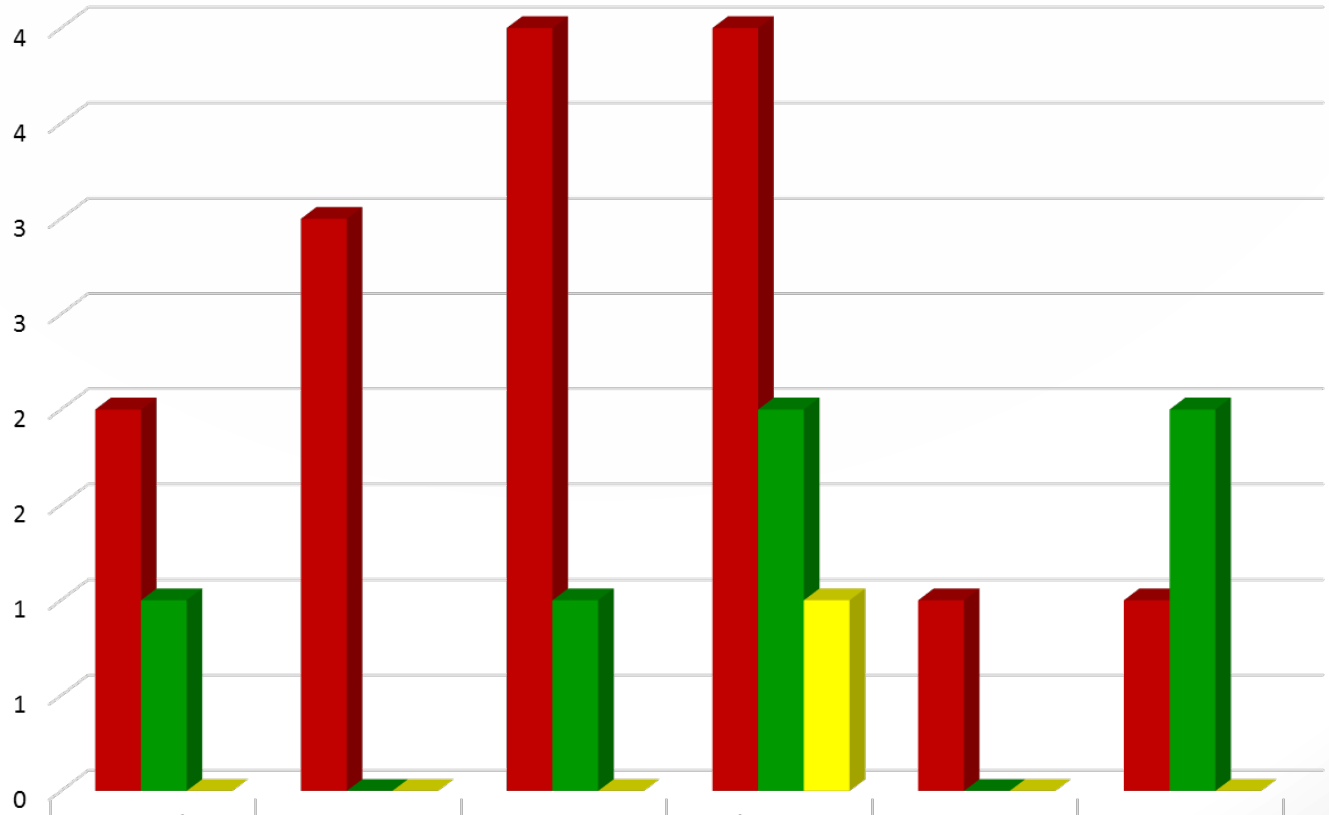




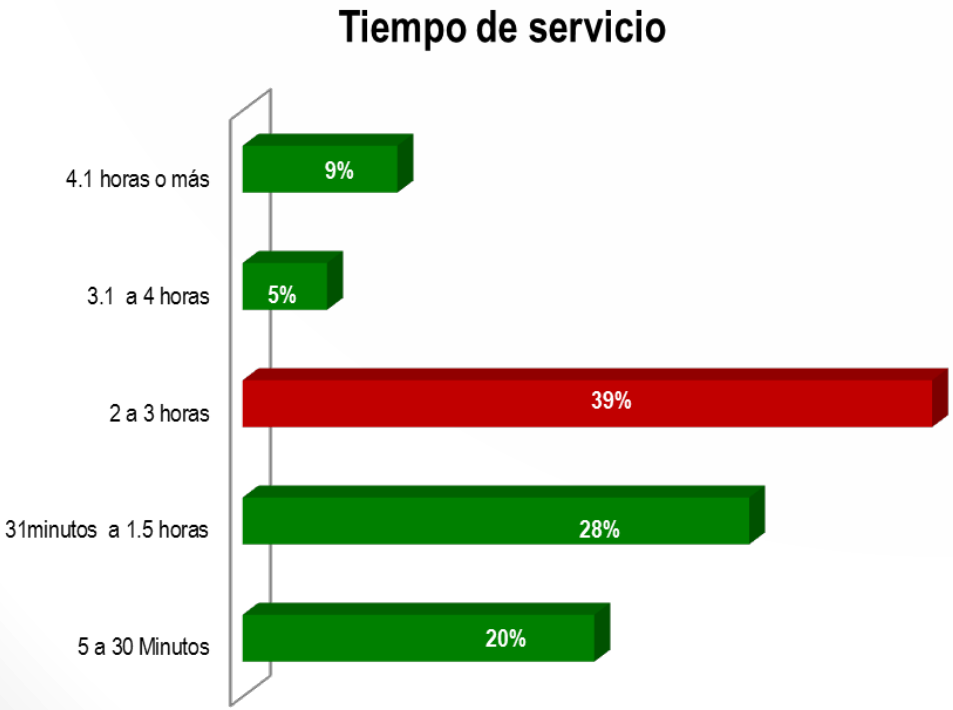


No. De citas	Frecuencia	Porcentaje
2 citas	15	68%
3 citas	6	27%
5 citas	1	5%
Total	22	100%

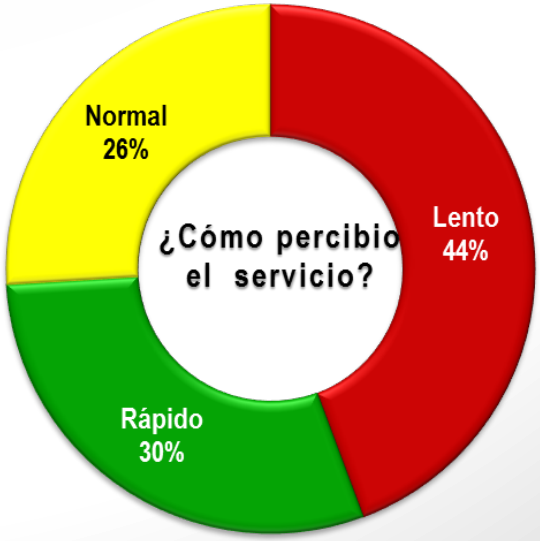
Tramite realizado en más de una cita



	Renovación de licencia	Baja vehicular	Baja y Alta vehicular	Trámite de placas	Placas provisionales	Gafette
2 citas	2	3	4	4	1	1
3 citas	1	0	1	2	0	2
5 citas	0	0	0	1	0	0



Tiempo promedio de espera:
2 hrs 32 minutos



COLIMA
GOBIERNO DEL ESTADO

Secretaría de Movilidad
Tiempos

Licencia

Tiempo	Porcentaje
De 1 hora a menos de 2	38%
De 3 horas a menos de 4	25%
Menos de 30 minutos	19%
De 2 horas a menos de 3	19%
	100%

Renovación de licencia

Tiempo	Porcentaje
De 1 hora a menos de 2	28%
Menos de 30 minutos	24%
De 30 minutos a 1 hora	12%
De 2 horas a menos de 3	12%
De 3 horas a menos de 4	12%
4 horas o más	12%
	100%

Baja y Alta

Tiempo	Porcentaje
De 2 horas a menos de 3	25%
De 3 horas a menos de 4	25%
4 horas o más	17%
Menos de 30 minutos	13%
De 1 hora a menos de 2	13%
De 30 minutos a 1 hora	8%
	100%

Alta vehicular

Tiempo	Porcentaje
De 2 horas a menos de 3	28%
De 1 hora a menos de 2	24%
4 horas o más	20%
Menos de 30 minutos	11%
De 3 horas a menos de 4	11%
De 30 minutos a 1 hora	7%
	100%

Secretaría de Movilidad
Tiempos

Baja

Tiempo	Porcentaje
Menos de 30 minutos	33,33%
De 2 horas a menos de 3	33,3%
De 3 horas a menos de 4	33,3%
	100%

Permiso

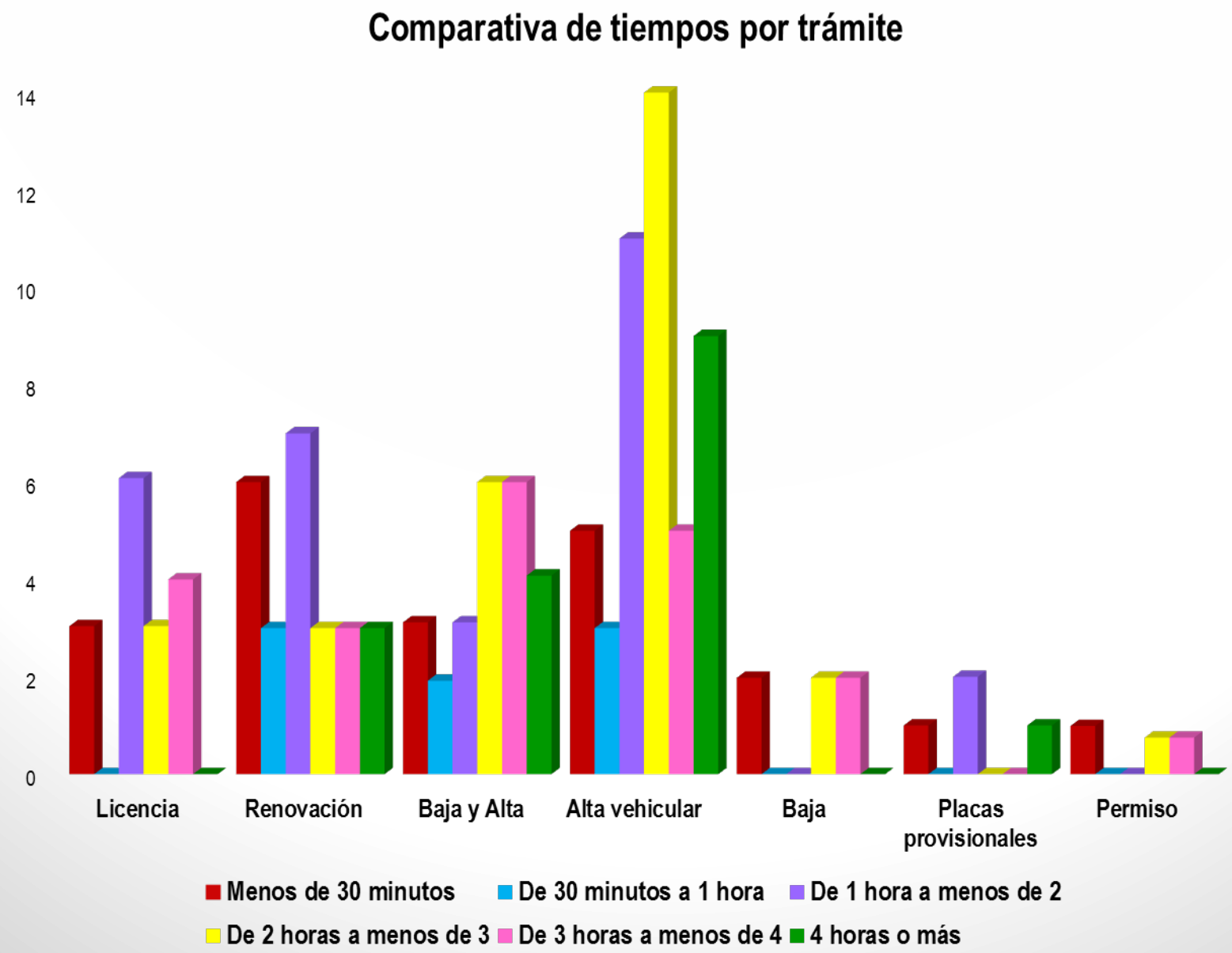
Tiempo	Porcentaje
Menos de 30 minutos	33%
De 2 horas a menos de 3	25%
De 3 horas a menos de 4	25%

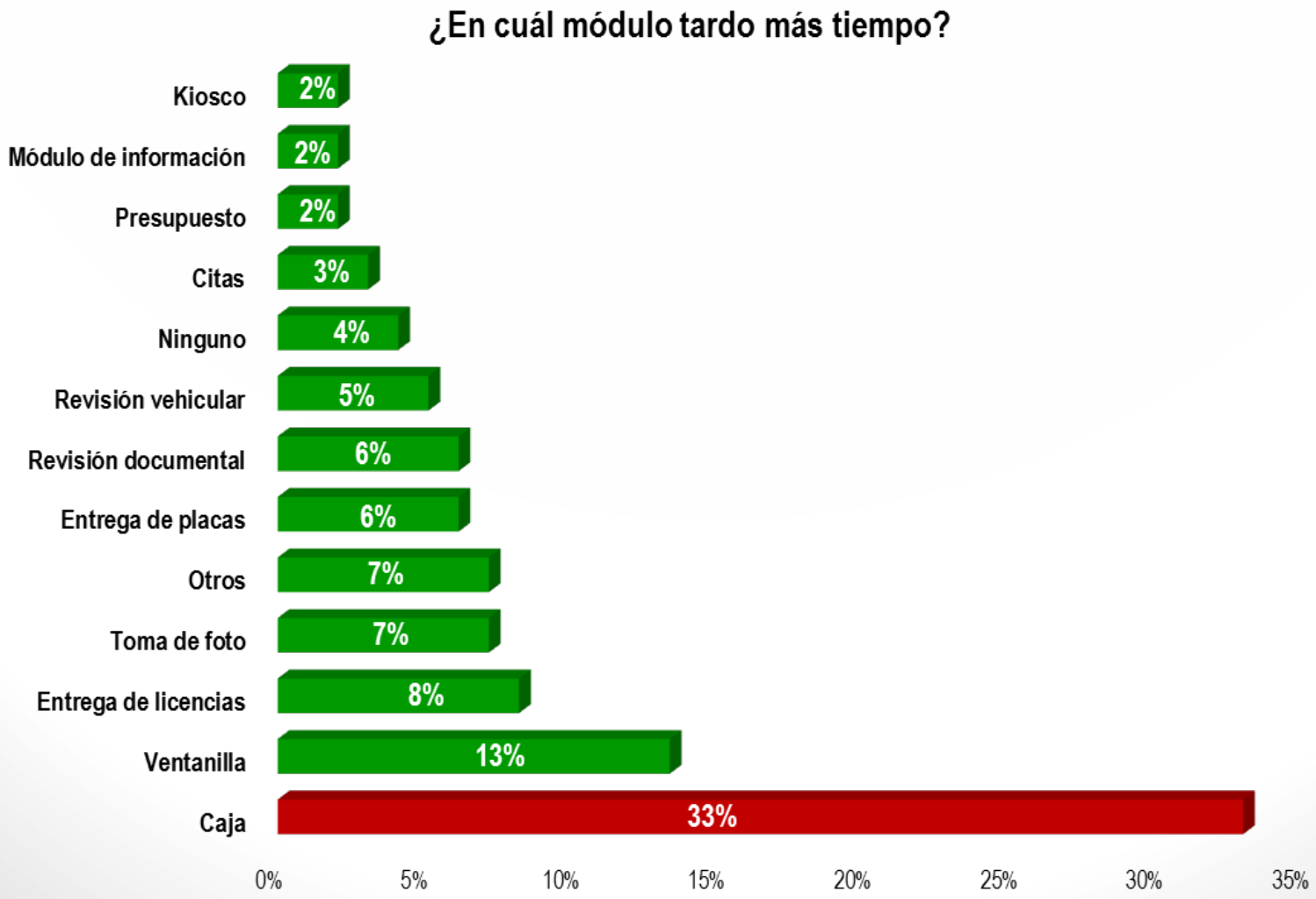
Placas provisionales

Tiempo	Porcentaje
De 1 hora a menos de 2	50%
Menos de 30 minutos	25%
4 horas o más	25%
	100%

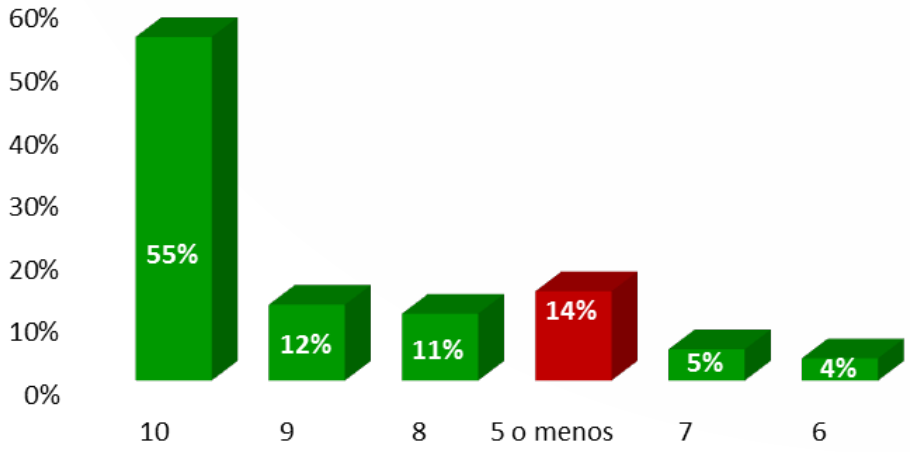
COLIMA
GOBIERNO DEL ESTADO

Secretaría de Movilidad
Tiempos




¿En cuál módulo tardo más tiempo?
Kiosco
2%
Módulo de información
2%
Presupuesto
2%
Citas
3%
Ninguno
4%
Revisión vehicular
5%
Revisión documental
6%
Entrega de placas
6%
Otros
7%
Toma de foto
7%
Entrega de licencias
8%
Ventanilla
13%
Caja
33%
0%
5%
10%
15%
20%
25%
30%
35%

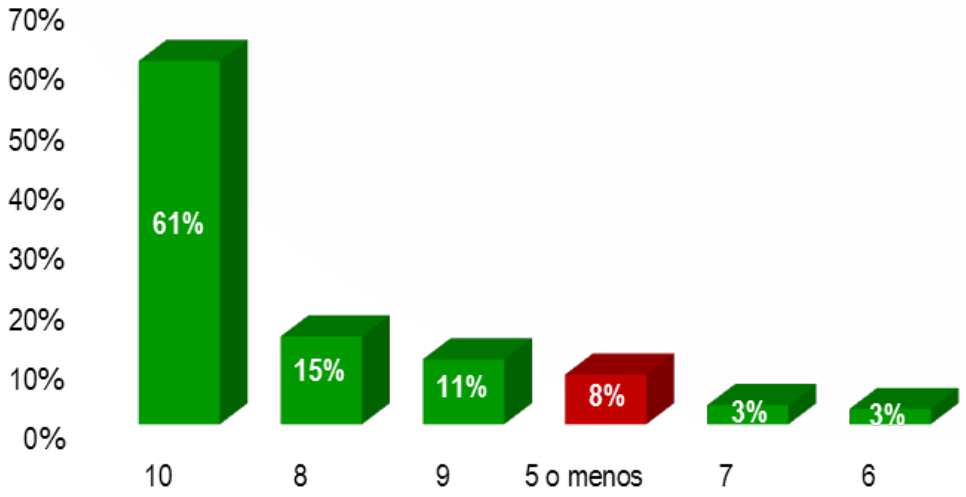
Módulo de información



Calificación Promedio:
8.88

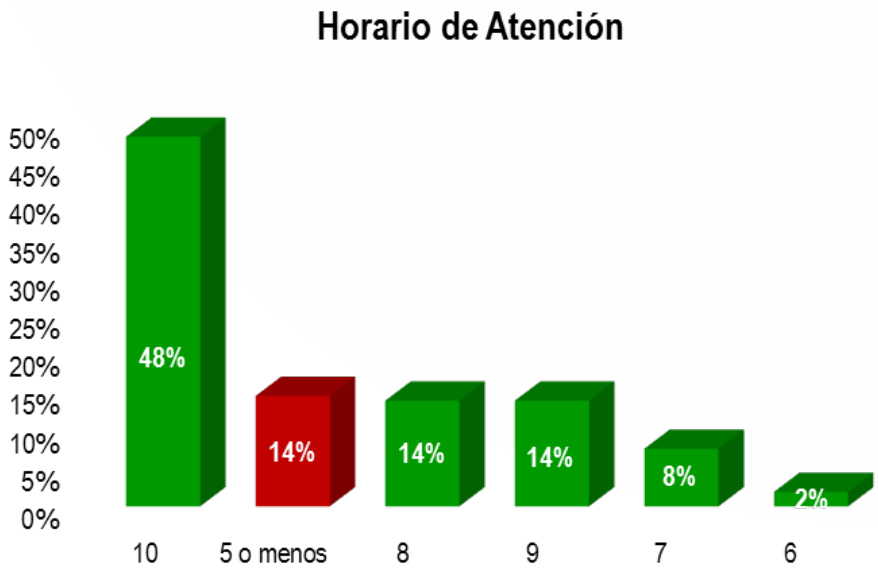
Causas de insatisfacción de Módulo de información
No dieron información
Muy lento
No hay nadie
Mala explicación
Mal carácter del personal

Señalización y facilidad de acceso



Calificación Promedio:
8,92

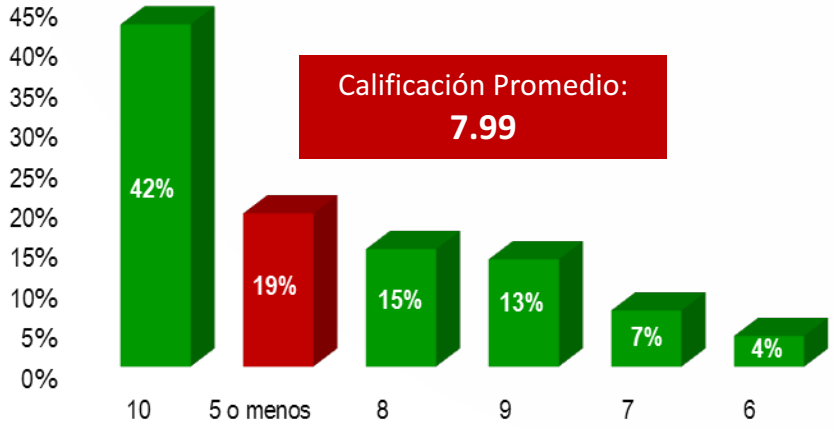
Causas de insatisfacción de Señalización y facilidad de acceso
Falta de señalización y confuso
Poco personal
Enredoso
No hay información clara
Falta rampa



Calificación Promedio:
8,39

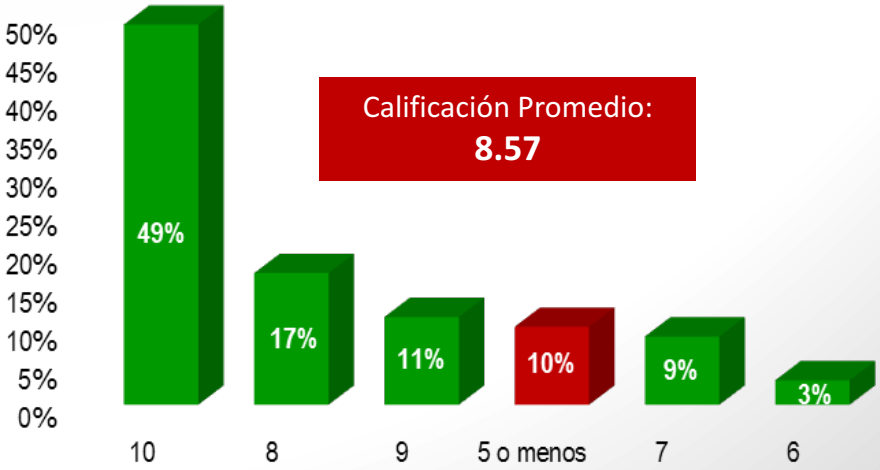
Causas de insatisfacción de horario de atención
Ampliar horario
Falta rapidez
Las fichas no van en orden
Servicio lento
No hacen caso en el horario
Mala atención en receptoría

Cantidad de requisitos



Causas de insatisfacción de cantidad de requisitos
Excesivos, exagerados
Engorroso
Pésimo
No dan información

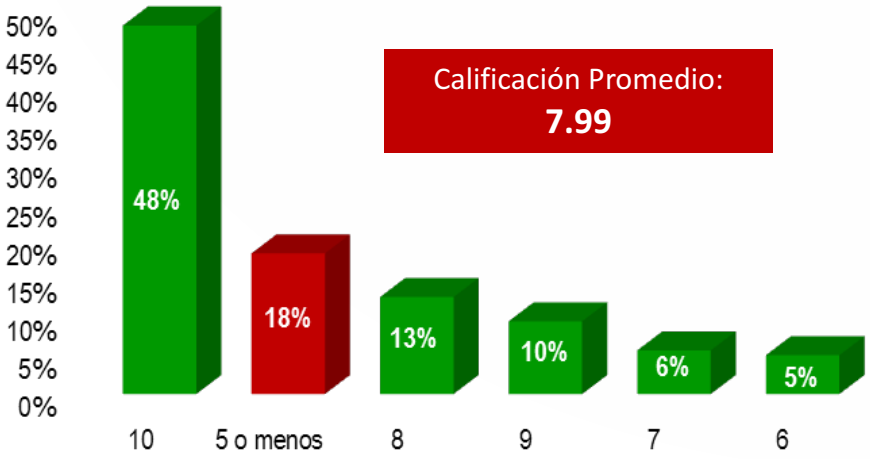
Claridad en los requisitos para el servicios



Causas de insatisfacción de claridad de requisitos
Hay datos que ya tienen
No hacen exámenes y los cobran
No son claros
Tienen que consultar al jefe
Vía telefónica dan información diferente
Requisitos diferentes en la página de internet

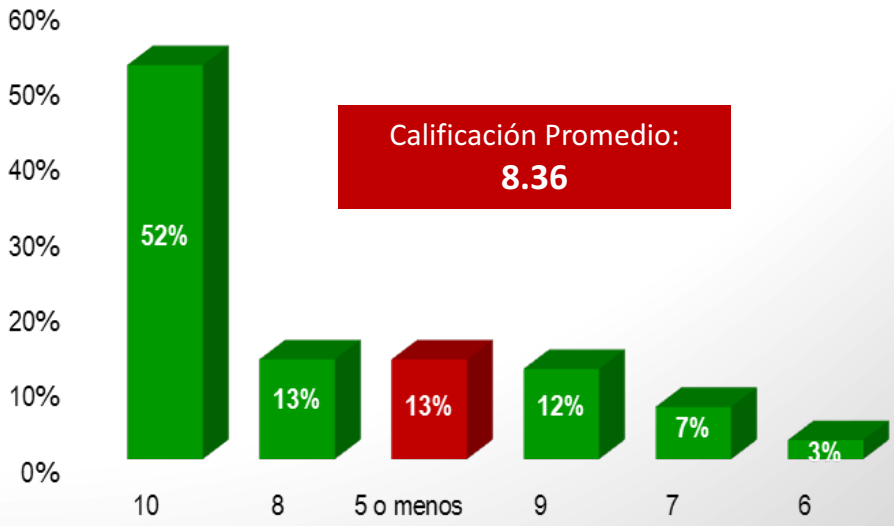
Secretaría de Movilidad

Facilidad para el realizar el trámite



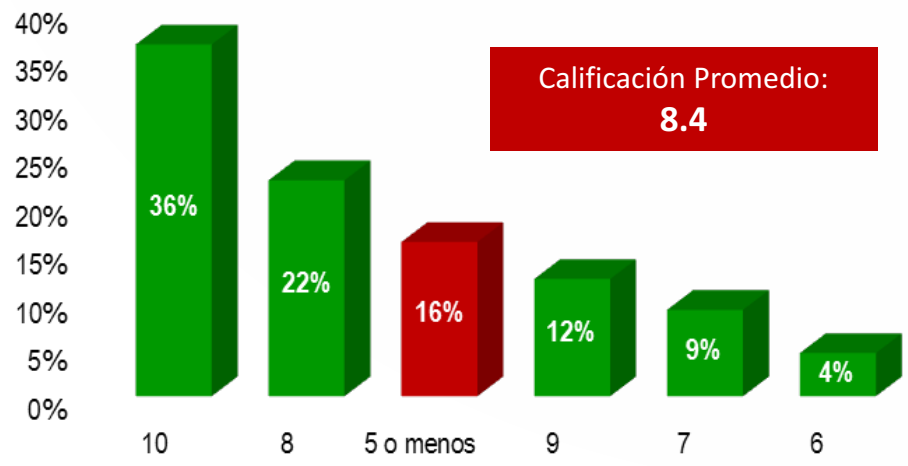
Causas de insatisfacción de facilidad para realizar el trámite
Complicado
Lento
Muchas vueltas
No hay citas, ni placas
Dan prioridad a gestores

Disposición del personal para ayudar



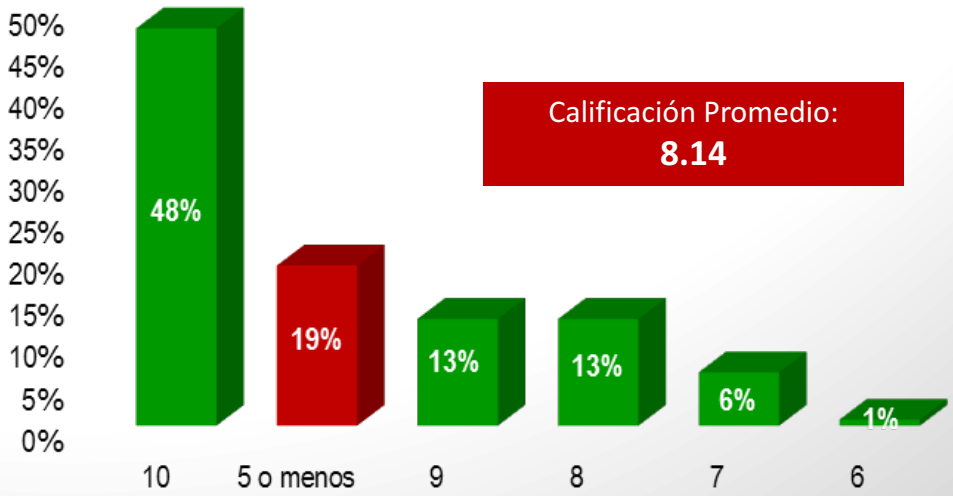
Causas de insatisfacción de disposición para ayudar
Dan preferencia a los gestores
Mala actitud y apatía
No apoyaron
Médico haciendo crucigramas
No tienen conocimiento del proceso

Estado físico de las instalaciones

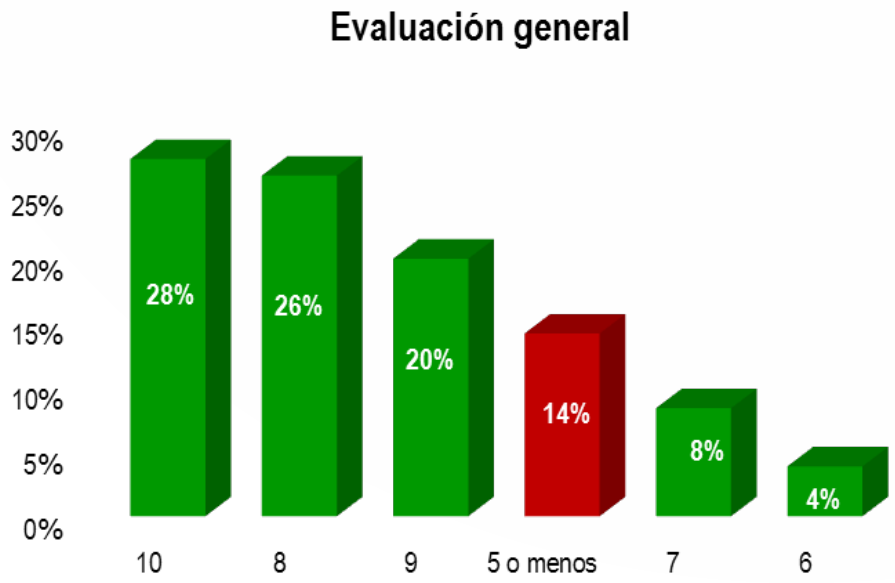


Causas de insatisfacción de Estado físico de las instalaciones
Falta aire acondicionado
Mucha gente, poco espacio
Baños sucios, puerta descompuesta
Falta de mantenimiento
Muebles horribles e incomodos
Mal organizado

Trámite de pago



Causas de insatisfacción de trámite de pago
Muy lento
Caro
No hay coordinación caja
No carga la terminal
Solo el propietario puede pagar



Calificación Promedio:
7.76

Causas de insatisfacción de evaluación general
Malo (pésimo)
Lento y engorroso
Que regresen los permisos provisionales
Es un caos
Muchas trabas para realizar tramites
No pudo realizar su trámite

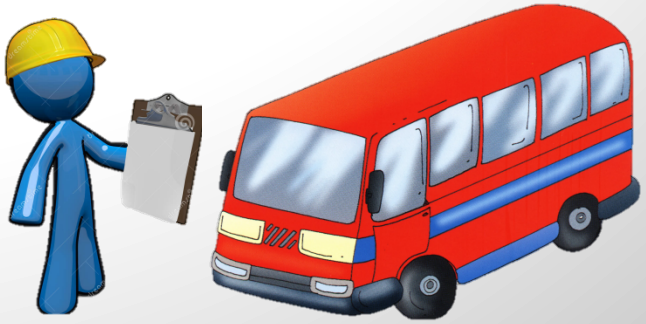
Criterio	Comentarios
Disposición	"Más atención con el personal que ofrece el servicio"
	"Que sean más amables que sonrían"
Estado físico	"Falta señalización exterior y **aire acondicionado**"
	"Falta poner rampas a la entrada"
	"Más grandes las instalaciones"
	"Mejorar las instalaciones"
	"Que pongan sillas y garrafón de agua"
Horario	"Turno vespertino o sábados"
Citas	"**Cita** por internet **mas de 1 mes**, regrese permiso provisional"
	"Cita tardada todo el día tiene que estar aquí, hasta el siguiente cita 2 meses con el camión parado, muy mal la gente no sabe nada"
	"Una ventanilla para los de sin cita"
	"Se pierde el tiempo en muchas citas, no se resuelve las cosas el primer día que vienen, pérdida de tiempo, la directora tome en cuenta que solo esta perjudicando"
	"Que para sacar cita no tarden tanto tiempo en resolver"
	"No hay sistema para citas"
	"**Mucho tiempo para una cita, si madrugas te atienden**"
	"**No hay citas duran hasta 1 meses para dar una, no dan permisos provisionales**"

Criterio	Comentarios
Pago	"Cajas es lento, vuelven a capturar y en el proceso de cobro es un poco mas lento"
	"Cobran exámenes pero no los hacen solo los cobran, se tardan mucho en la foto"
Facilidad para realizar el trámite	"Falta agilidad"
	"Evitar preferencia por amistades, un proceso más parejo para todos, más justos"
	"Hizo todo el proceso y no pudo terminar el trámite, solo trabas"
	"Mucho tiempo de espera para hacer la revisión física del vehículo, **mucho tiempo para una cita"**
	"Por teléfono dan información diferente. La certificación de no adeudo se tiene que pagar. No esta simplificado el tramite. No cobrar por lo que no es".
	"Para renovación de licencia le piden constancia de curso, se lo informaron en la ventanilla después de 1 hora y media, lo del curso es primera vez que se lo piden"
Cantidad de requisitos	"Son más requisitos, esta mas complicado a partir de esta administración. Que los permisos sean como estaban antes"

Criterio	Comentarios
Comentarios generales	"Absurdo que quiten permisos y que no den **citas hasta en 1 mes**, no hacen examen de sangre, no están actualizados los costos en internet. Hay corrupción"
	"Debería tener placas, no dan altas rápido, agilizar servicios, tener gente mas competente y amable"
	"Falta capacitar a las personas y que se alternen los puestos"
	"No hay una persona física con la cual se pueda ir uno a quejarse"
	"Placas provisionales por tres meses, ya no hay portal de internet, se hace referencia a que otorgan el servicio de placas provisionales, pero las citas tardan mas de 1 mes"
	"Parece bien el servicio, mejorar el estacionamiento"
	"Se sugiere mejorar y que la inversión de tecnología no esta funcionando y se debe poner más atención"
	"Tardan para dar las citas para agilizar los tramites de vehículo. El personal es insuficiente para proporcionar el servicio y sea mas rápido"
	"Mucho tiempo para citas, que existan los permisos otra vez porque están sin mover los autos por 20 o 30 días"

COLIMA
GOBIERNO DEL ESTADO

Puntos de Mejora



COLIMA
GOBIERNO DEL ESTADO

Puntos de Mejora
Secretaría de Movilidad

Observaciones	Propuesta
Citas para realizar trámites	✓ Otorgar citas en menor lapso de tiempo o emitir un permiso para circulación, mientras no se obtengan las placas. ✓ Mejorar el servicio para el otorgamiento de citas por internet.
Claridad de requisitos	✓ Claridad en el documento de requisitos que emite el sistema en línea, son confusos. ✓ Separar requisitos por tipo de trámite
Licencias	✓ Que se respeten los cursos para la renovación de licencias (antes solo se daban cursos para licencias nuevas) ✓ Supervisar la actuación del médico y sus funciones ✓ Llevar a cabo las actividades que se están cobrando, como examen médico, o evitar cobrar lo que no se aplica.
Movimientos vehiculares	✓ Dar prioridad a los usuarios que tiene cita ✓ Asignar un horario para los gestores, ya que la percepción de los usuarios es que ellos tienen preferencia. ✓ Explicar al usuario el procedimiento que va a seguir su trámite, para que este consiente de los tiempos de respuesta respecto al servicio solicitado.
Servicio Público	✓ Rediseñar el proceso para otorgar gafetes de servicio publico ya que los usuarios manifestaron que desde diciembre su trámite esta en proceso.
Instalaciones	✓ Procurar que halla una mejor ventilación ✓ Instalación de mayores accesos para personas con capacidades diferentes
Personal	✓ Sensibilizar al personal para la atención a usuarios

Muchas gracias.