EVALUACIÓN DE TRÁMITES

INFORME

SECRETARÍA DE MOVILIDAD

Dirección Regional Manzanillo

Noviembre 2018

COLIMA

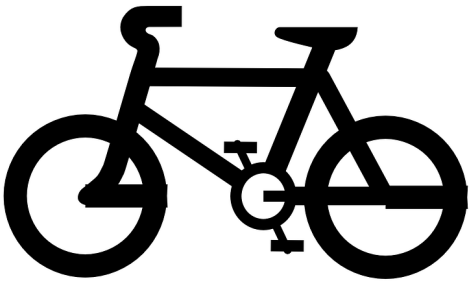
GOBIERNO DEL ESTADO

OBJETIVO GENERAL

Conocer la percepción de la ciudadanía respecto a los trámites y/o servicios que se prestan en la Secretaría de Movilidad Dirección Regional Manzanillo para detectar oportunidades de mejora.

Objetivos Específicos

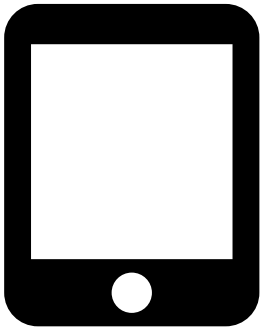
- Conocer la calificación que los usuarios le otorgan a los servicios de la Dirección Regional Manzanillo
- Conocer la percepción de los usuarios sobre corrupción en la Dirección Regional Manzanillo.
- Realizar un análisis comparativo de los resultados obtenidos en esta evaluación y en la realizada en 2016..
- Detectar áreas de oportunidad
- Emitir recomendaciones

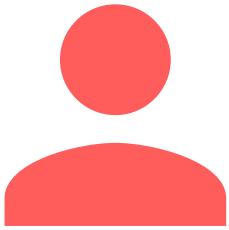


MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Encuestas de Percepción

- Se aplicaron encuestas de percepción donde los usuarios de los servicios otorgaron una calificación según la siguiente escala: 1=pésimo, 2=malo, 3=regular, 4=bueno, 5=excelente.
- Las encuestas se aplicaron de manera electrónica con la ayuda de una tableta.





PLAN DE EVALUACIÓN

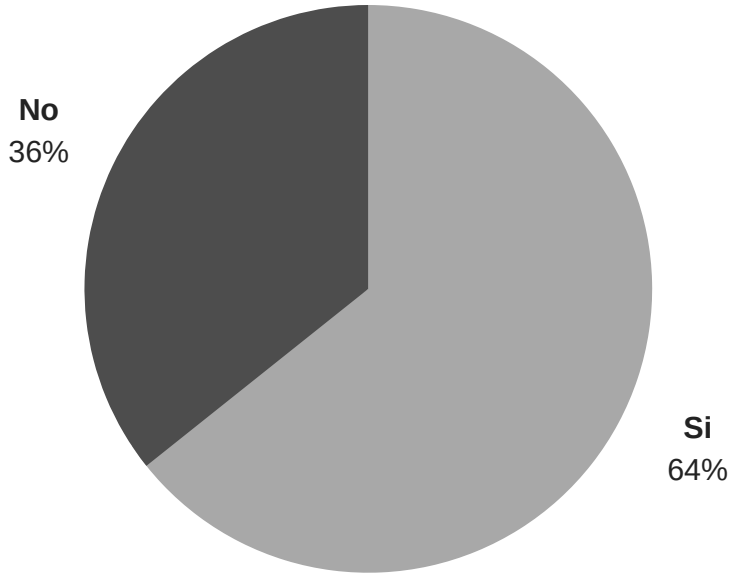
- Se realizó la aplicación de la encuesta los días 7 y 9 de Noviembre de 2018.
- El tamaño de muestra calculado era de 64 usuarios, sin embargo se logró un total de 70 usuarios de los trámites y servicios de la dependencia.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Encuesta de Percepción

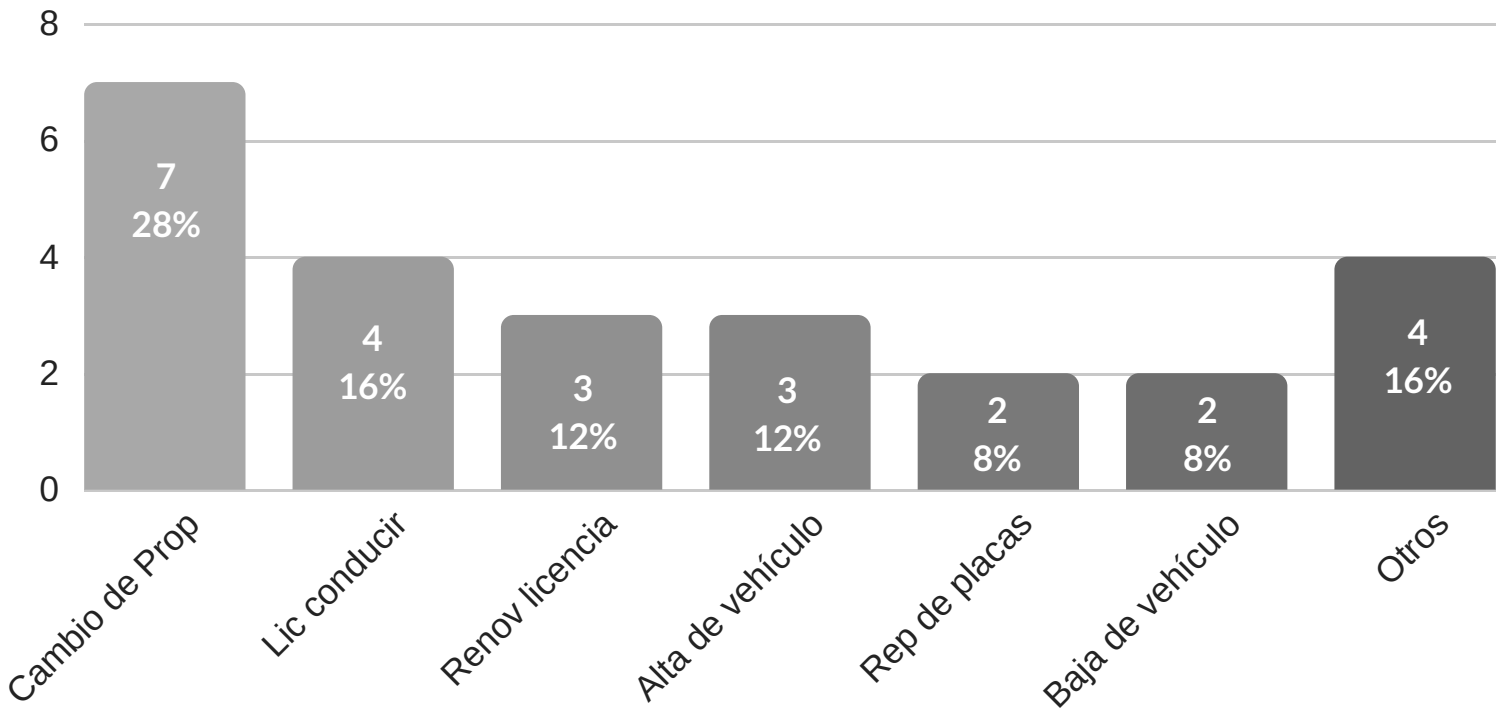
CONCLUSIÓN DE TRÁMITES

De los 70 encuestados, el 64% que representa 45 usuarios terminaron el trámite, por el contrario el 36%, 25 usuarios, no lo concluyeron.



Tipo de TRÁMITES NO CONCLUIDOS

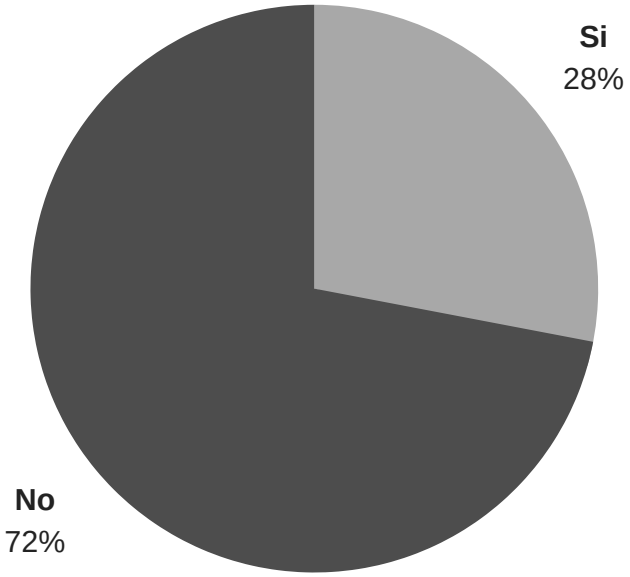
Tomando en cuenta solamente a los 25 usuarios que no concluyeron su trámite, se tiene que casi el 28% representa el cambio de propietario, seguidos de licencia por 1era vez y renovación de licencia.



Citas

TRÁMITES NO CONCLUIDOS

Con respecto a las citas, el 72%, 18 usuarios, no contaban con cita para realizar su trámite; mientras el 28%, 7 usuarios si contaban con ésta. Se toma en cuenta dentro de este rubro a la licencia por primera vez y la renovación de licencia.



¿Por qué no?

TRÁMITES NO CONCLUIDOS

A continuación se enlistan algunos de los comentarios que realizaron los usuarios del porqué no pudieron concluir el trámite:

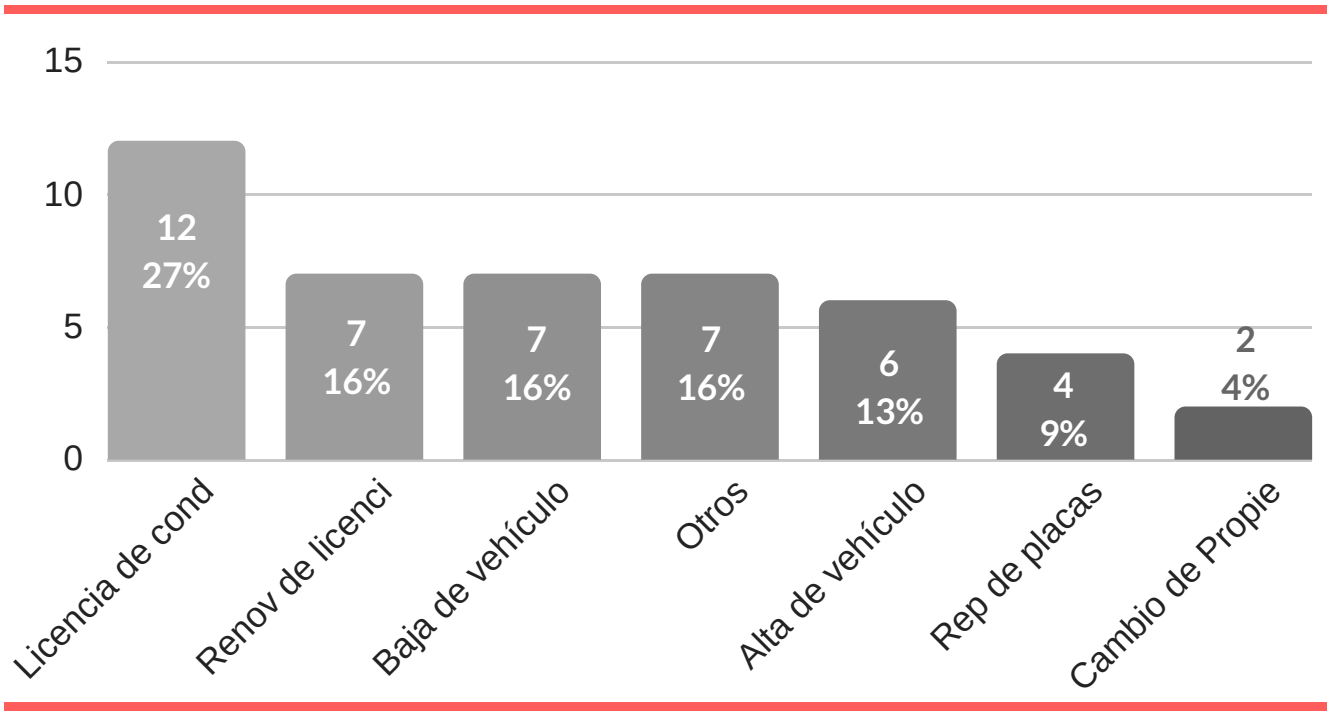
Comentarios

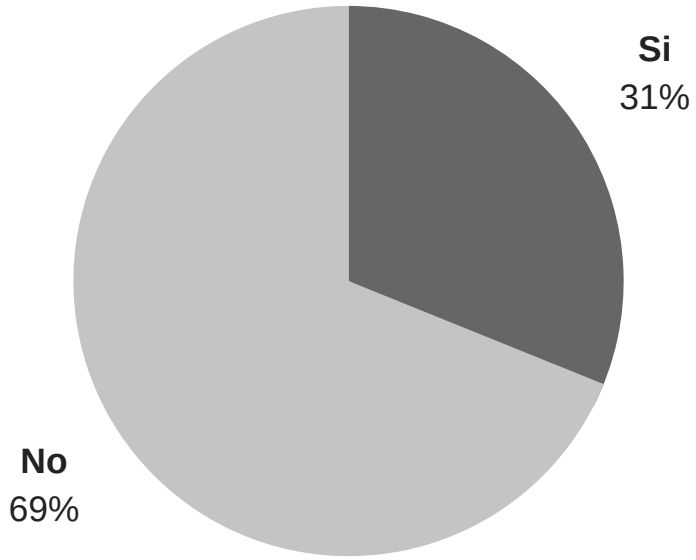
- "Faltaban documentos"
- "Estaba fuera del horario"
- "Tuve que hacer un día pago el otro examen y el otro a tramitarla"
- "Porque llegué a las 11 de la mañana y ya no hacen bajas"
- "Falta de documentación"

Tipo

TRÁMITES CONCLUIDOS

Los trámites más solicitados con el 27% fueron, en primer lugar, la licencia por primera vez, seguido de renovación de licencia y alta de vehículo con el 16% cada uno.





Porcentaje

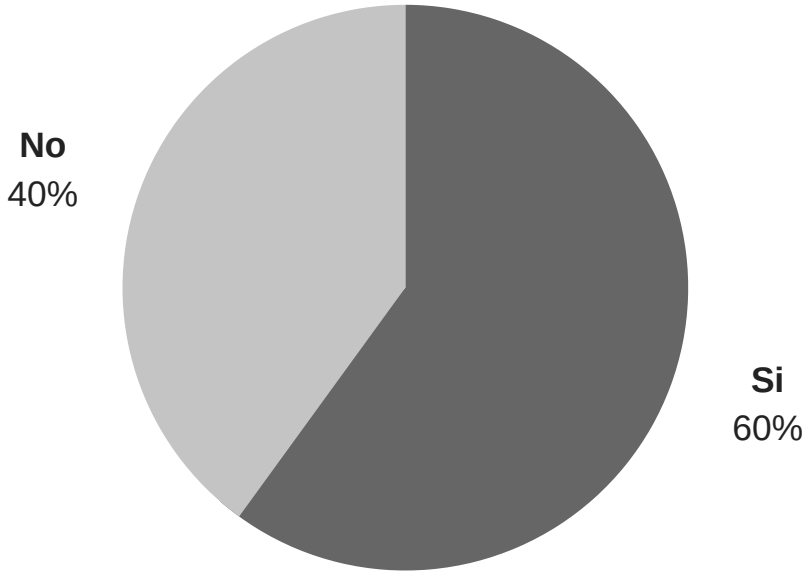
TRÁMITES CON CITA

El 31%, 14 usuarios, contaban con cita para realizar su trámite, en cambio el 69%, no contaban con ésta. Se incluyen los trámites de licencia por primera vez y renovación de licencia.

Porcentaje

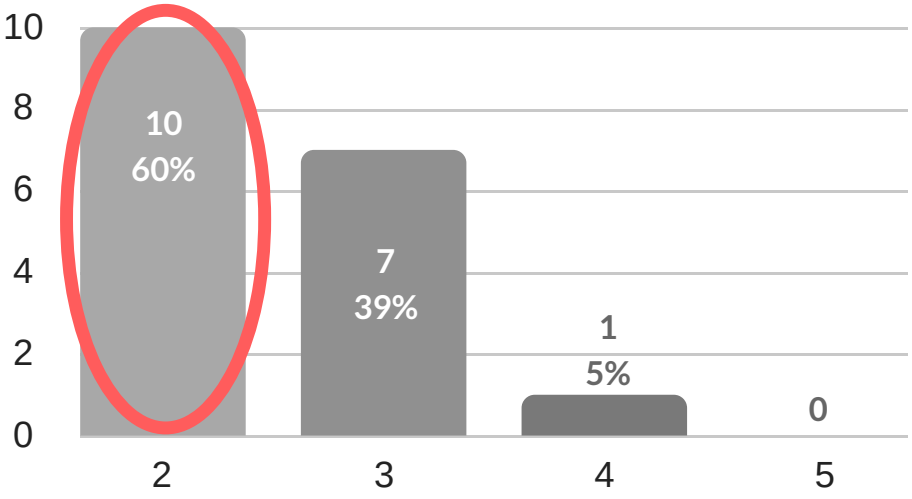
TRÁMITES CONCLUIDOS EN UNA VISITA

Con respecto a los usuarios que concluyeron su trámite en más de una visita, el 60% solo necesitó visitar las instalaciones una sola vez, el 40% acudió 2 o más veces.



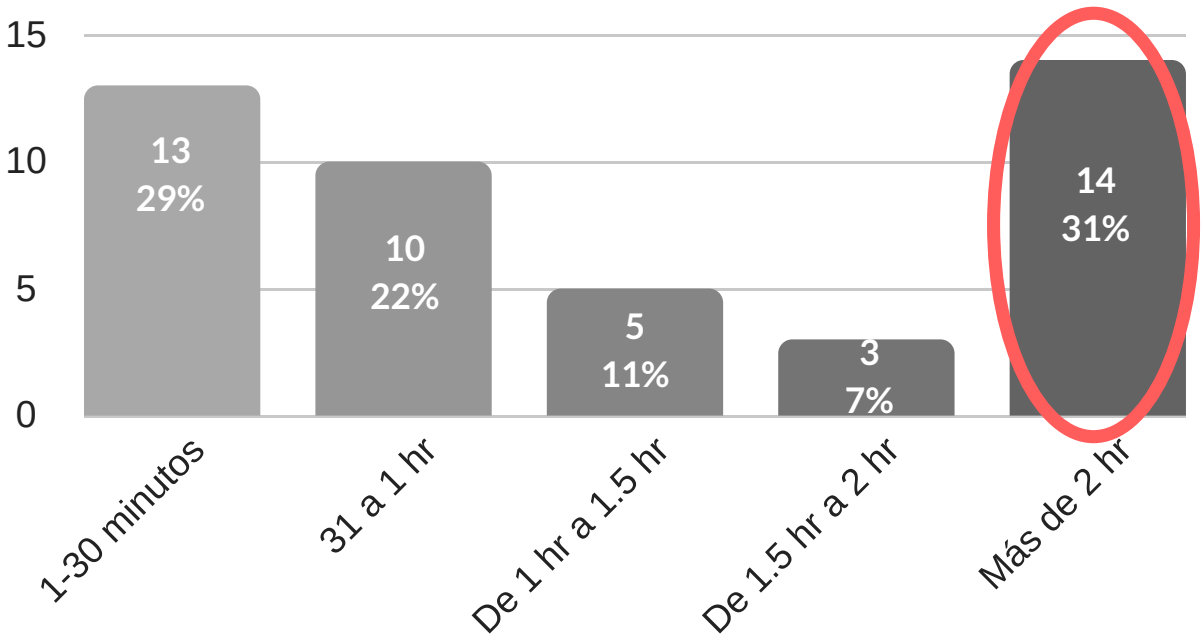
NÚMERO DE VISITAS

Con respecto a los usuarios que concluyeron su trámite en más de una visita, a continuación se muestra el número de visitas realizadas para concluir su trámite.



TIEMPO DE SERVICIO

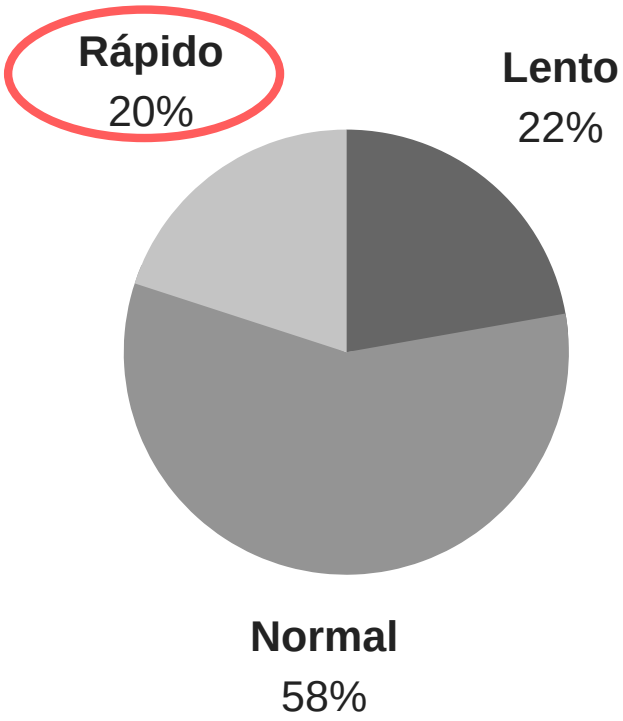
Con respecto al tiempo de servicio, el 31% de los usuarios concluyeron su trámite en más de 2 horas. Por el contrario, el 29% de éstos lo concluyeron entre 1 y 30 minutos.



Porcentaje

PERCEPCIÓN DE TIEMPO

El 20% de los usuarios comentaron que perciben el tiempo de servicio como rápido, mientras el 22% lo considera lento.



Resultados 2016

- Rápido: 41%
- Normal: 34%
- Lento: 25%

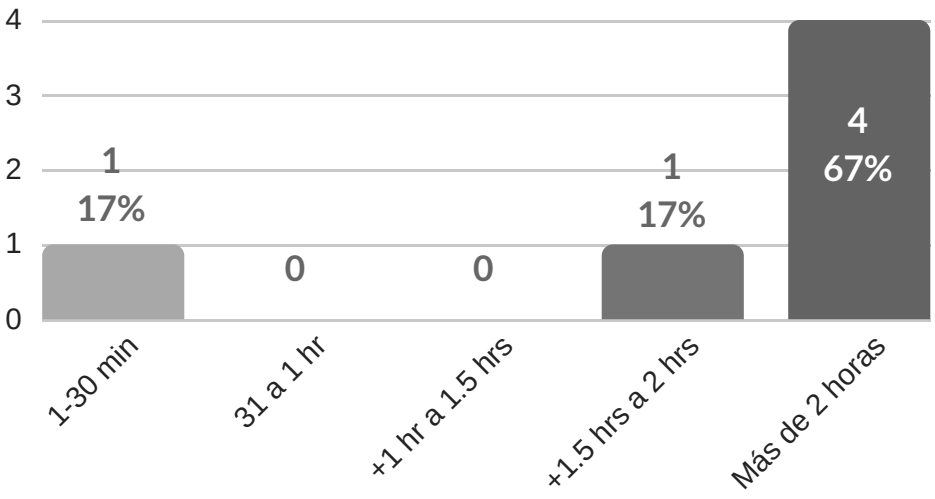
Por trámite

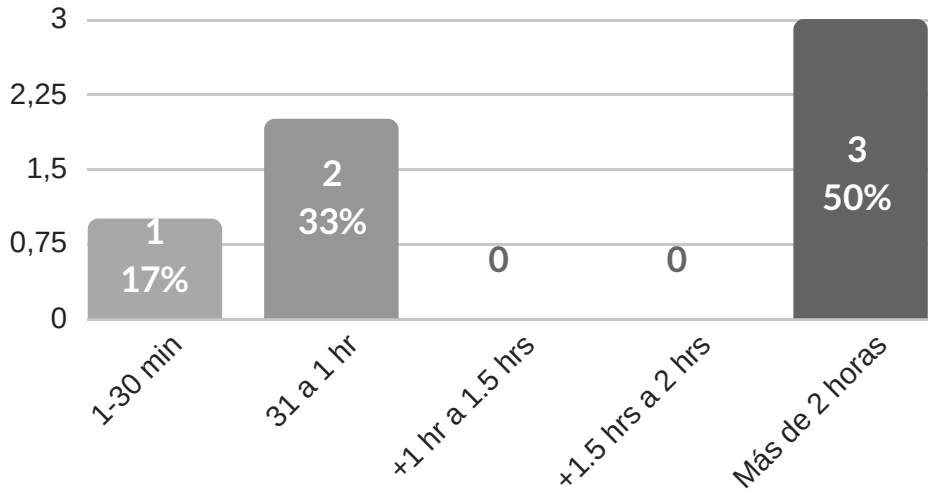
TIEMPO DE SERVICIO

A continuación se muestran los tiempos de servicio de acuerdo los trámite con más usuarios.

Alta de Vehículo

El 67% de los usuarios concluyeron su trámite en más de 2 horas. Mientras solo 1 usuario lo terminó entre 1 y 30 minutos.





Baja Vehicular

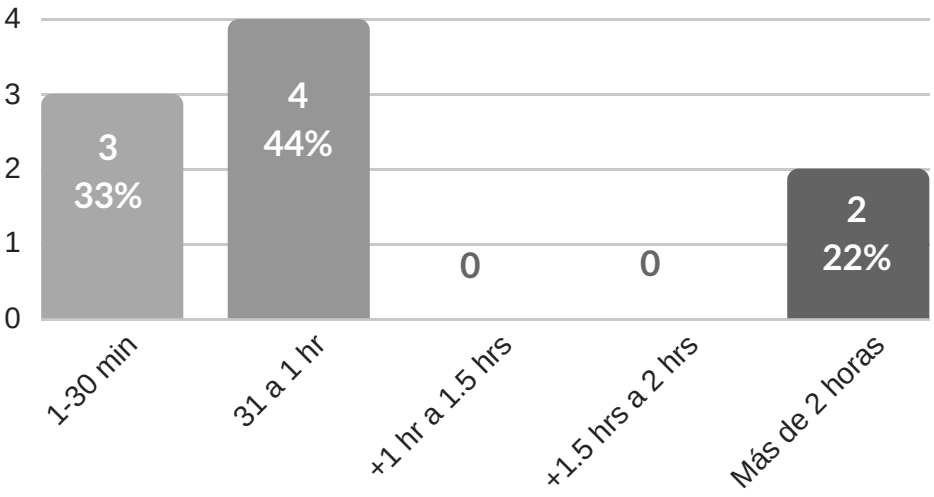
El 50% de los usuarios mencionaron que su trámite duró más de 2 horas, solo el 17 % mencionó que entre 1 y 30 minutos.

Por trámite

TIEMPO DE SERVICIO

Licencia por Primera Vez

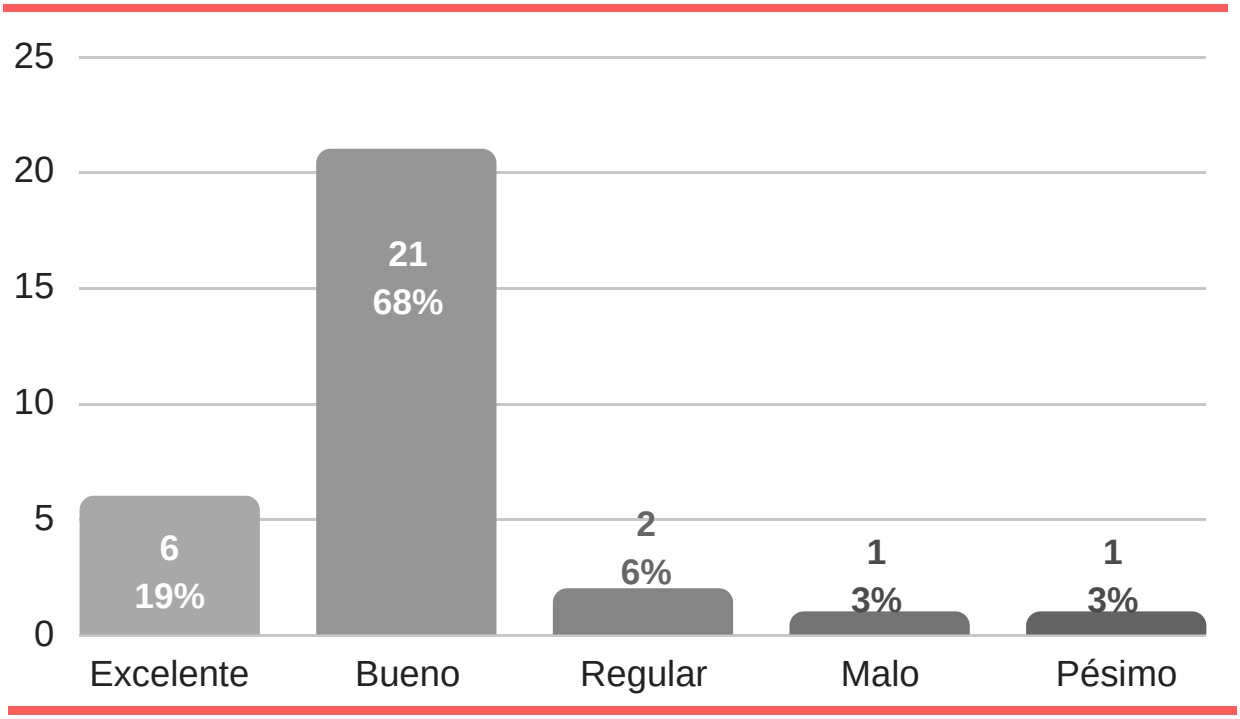
El 40% de los usuarios mencionaron que concluyeron su trámite entre 30 minutos a 1 hora. El 20% concluyó su trámite en más de 2 horas.



Atención

MÓDULO DE INFORMACIÓN

El 68% de los usuarios calificaron como bueno el servicio en el módulo de información. Solo el 6% lo calificaron como malo y pésimo.



2016

3.92

2018

3.97

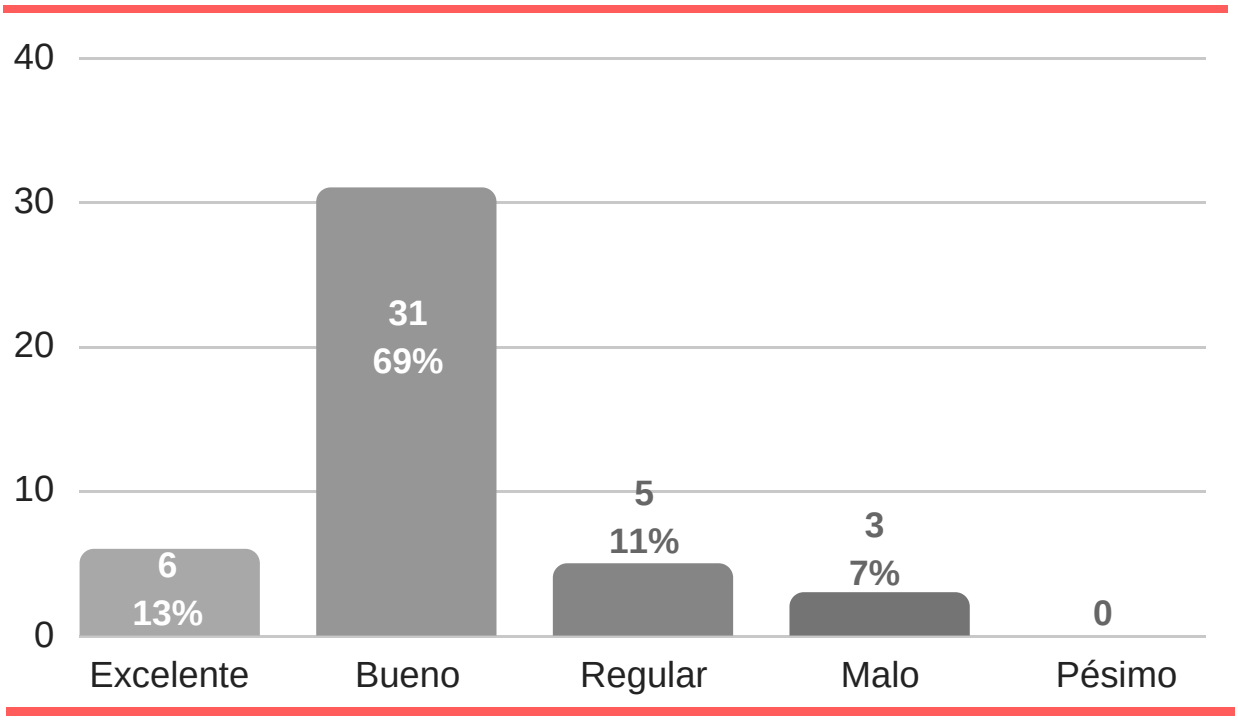
Comentarios

- "Mi comprobante de domicilio no concuerda con la credencial"
- "No tenia cita"
- "No pueden emplacar aquí, iré a Colima"

Señalización

FACILIDAD PARA LLEGAR

El 69% de los usuarios calificaron este rubro como bueno. Mientras el 2% lo calificaron como malo.



2016

3.89

2018

3.89

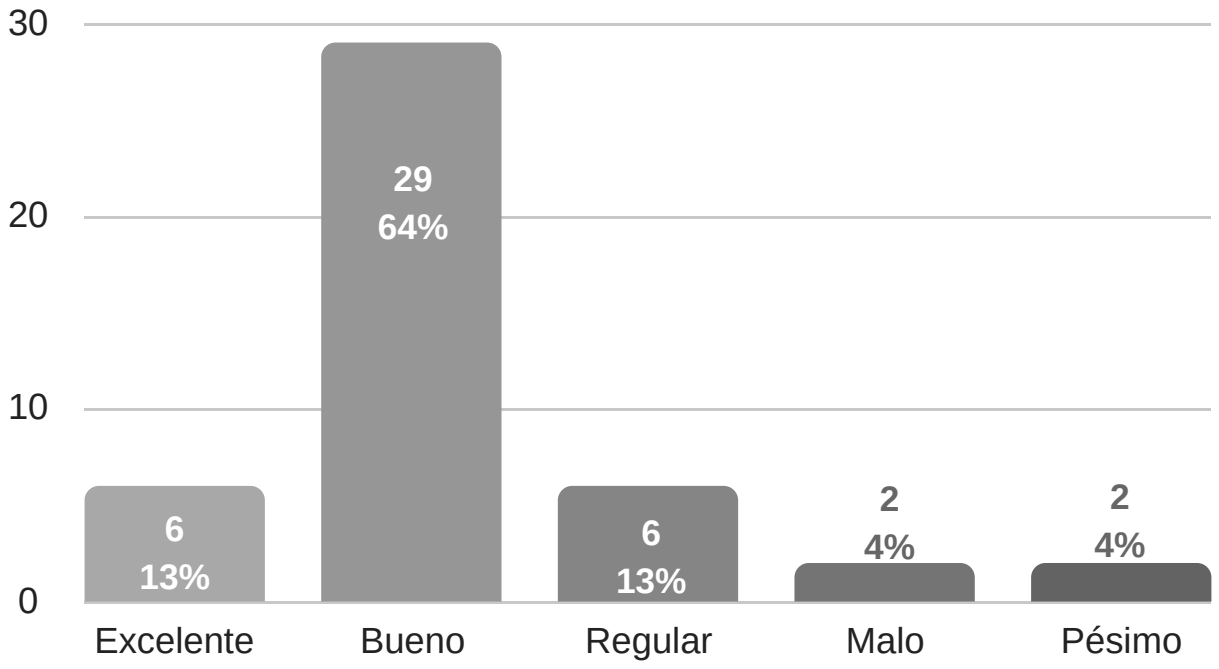
Comentarios

- "Falta de espacio para estacionamiento"
- "No hay estacionamiento fácil"
- "Falta de estacionamiento y espacio"

Atención

HORARIO DE SERVICIO

El 64% de los usuarios calificaron como bueno. Mientras solamente el 2% lo calificaron como pésimo



2016

4.03

2018

3.78

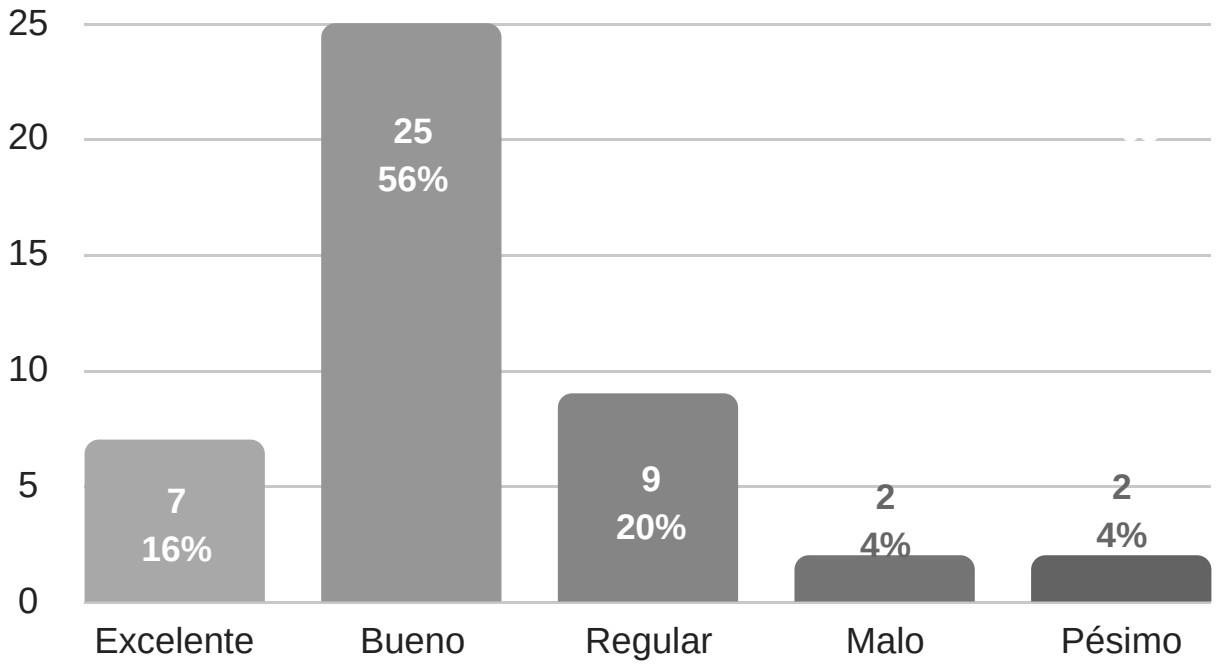
Comentarios

- "Más amplio el horario"
- "Falta abrir por la tarde"
- "Falta un poco más tiempo de atención"
- "Desconozco horario"

Cantidad

REQUISITOS REQUERIDOS

El 56% de los usuarios calificaron como bueno este criterio, mientras 8% lo calificaron como malo y pésimo.



2016

3.89

2018

3.73

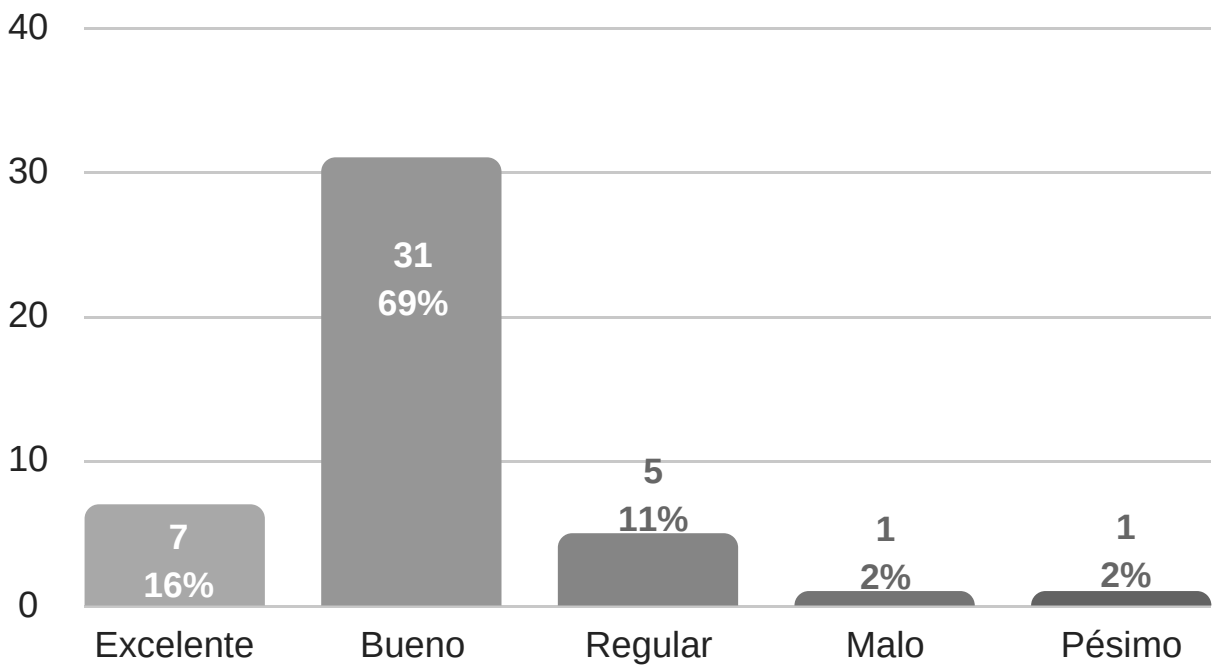
Comentarios

- "Utilizar la tecnología para ya no pedir documentos"
- "Se me hace mucha documentación"
- "Documentos innecesarios para una baja"
- "Reducir la documentación"
- "Bastante copias"
- "Papeles difíciles de conseguir"
- "Cuando no coincide el domicilio es difícil conseguir la carta por la dueña de la casa"

Claridad

REQUISITOS REQUERIDOS

El 61% de los usuarios calificaron como bueno este criterio, mientras solo el 4% lo considera malo o pésimo.



2016

3.89

2018

3.93

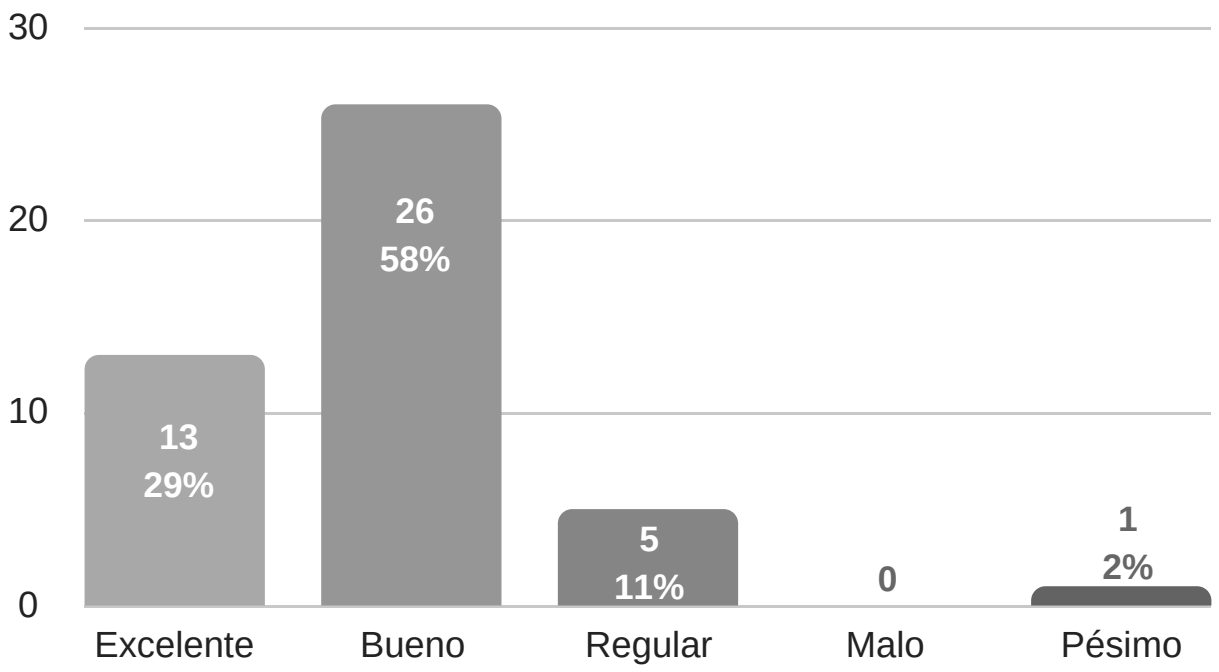
Comentarios

- "Muchos requisitos"
- "Se complica por la cantidad de documentos"
- "No pedir identificación y comprobante de domicilio"
- "Considero que son muchos requisitos"
- "Es difícil conseguir documentos por ser de fuera del estado"

Facilidad

REALIZACIÓN DEL TRÁMITE

El 58% calificaron este criterio como bueno, por el contrario, solo el 2% lo calificó como pésimo.



2018

4.11

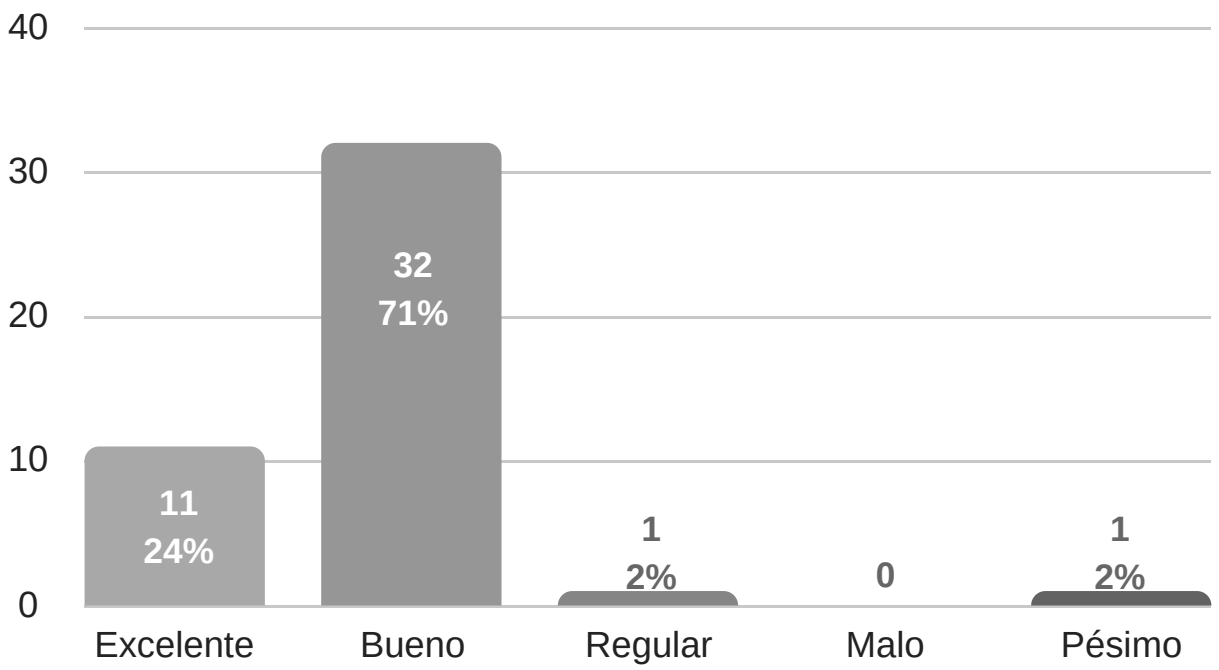
Comentarios

- "Mucho tiempo y documentos"
- "La documentación es mucha para el trámite"
- "Si no tienes conocimientos se complica"
- "Debería de ser fácil sin necesidad de asesoramiento de un gestor"

Atención

DISPOSICIÓN DEL PERSONAL

El 71% de los encuestados calificaron este rubro como bueno, solamente el 2% de los usuarios lo calificaron como pésimo.



2016

4.09

2018

4.16

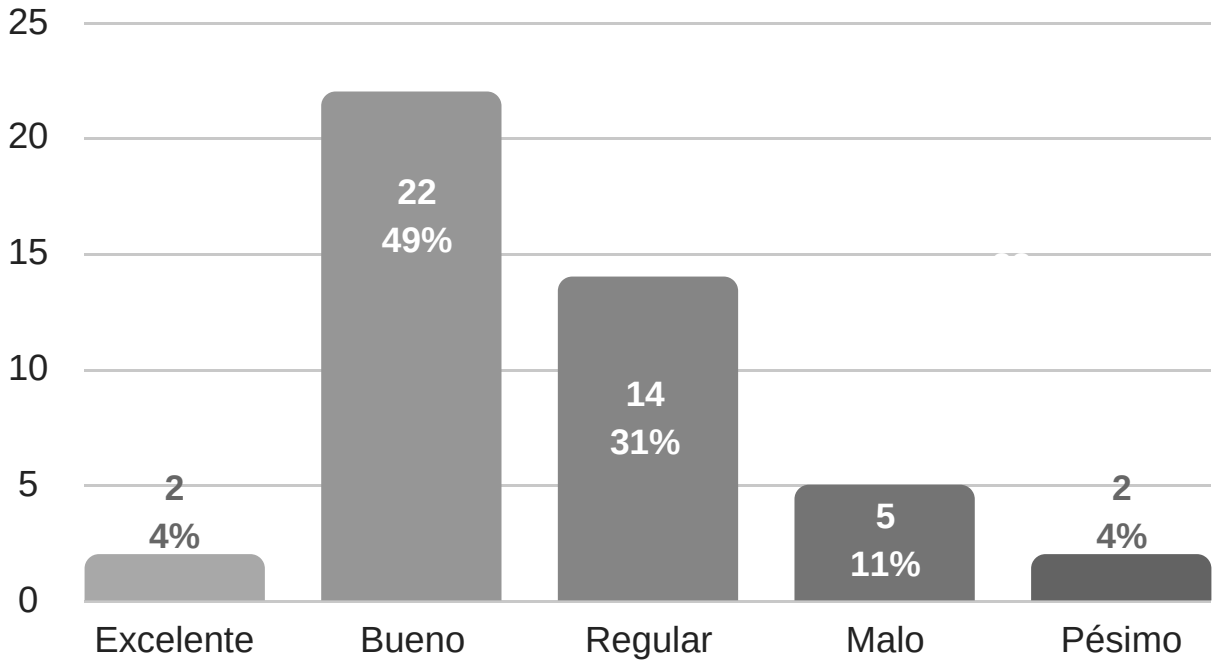
Comentarios

- "No son accesibles"
- "Mala atención y orientación"

Estado Físico

INSTALACIONES

Este criterio fue el que obtuvo la calificación más baja. El 49% lo calificaron como bueno, sin embargo el 15% lo calificó como malo y pésimo.



2016

3.71

2018

3.38

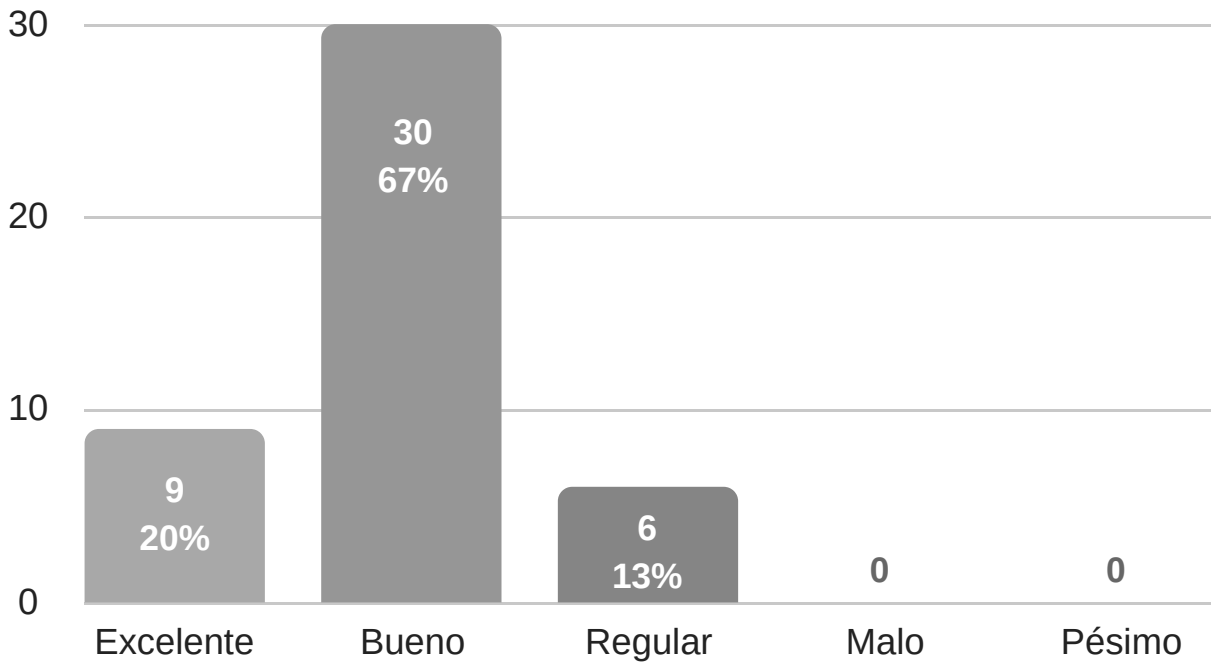
Comentarios

- "Sillas en mal estado"
- "Hacen falta sanitarios"
- "Falta señalización de las ventanillas"
- "Espacios muy reducidos"
- "No hay baño"
- "Butacas en mal estado, espacio pequeño"
- "Muy mal olor y sillas en mal estado"
- "Pésimo"
- "No hay sanitarios, hace falta"

Atención

PAGO DEL SERVICIO

El 47% de los usuarios calificaron con 10 este criterio, mientras el 9% lo calificaron con 5 o menos.



2016

4.20

2018

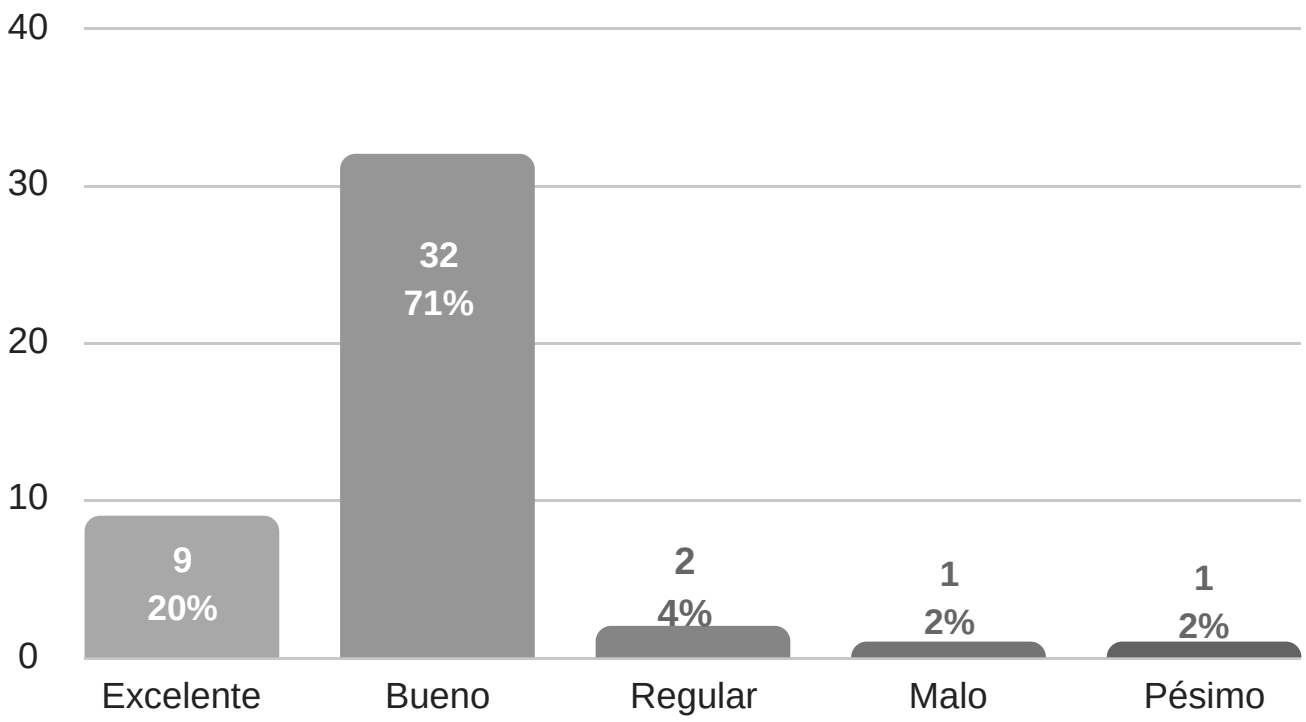
4.07

Comentarios

- "Lento"
- "Sería bueno abrir las dos ventanillas, solo estaba funcionando una"
- "Amabilidad, están para atención del usuario"
- "Servicio lento, solo existe un solo módulo"

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

El 71% de los encuestados calificaron como buena la satisfacción del servicio. Por otro lado, el 4% lo calificaron como mala y pésima.



2016

3.91

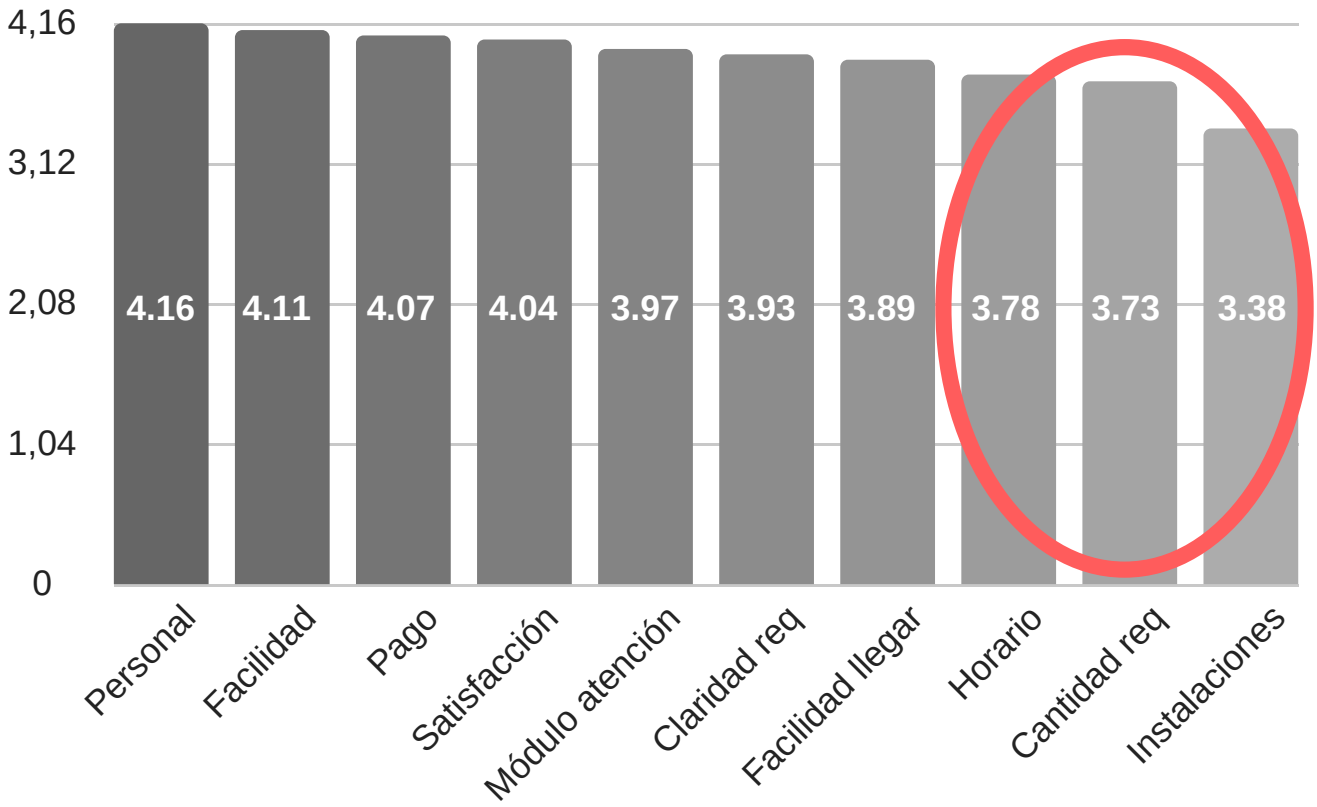
2018

4.04

Resumen

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En la gráfica que se muestra en la parte inferior, se observa cada uno de los criterios con el promedio de calificación obtenida. El promedio tomando en cuenta los 10 rubros fue de 3.91. Por lo cual, se sugiere poner especial atención en el estado de las instalaciones, la cantidad de requisitos,el horario de atención y la facilidad para llegar, con ellos se pretende mejorar la percepción de los usuarios.



2016

3.96

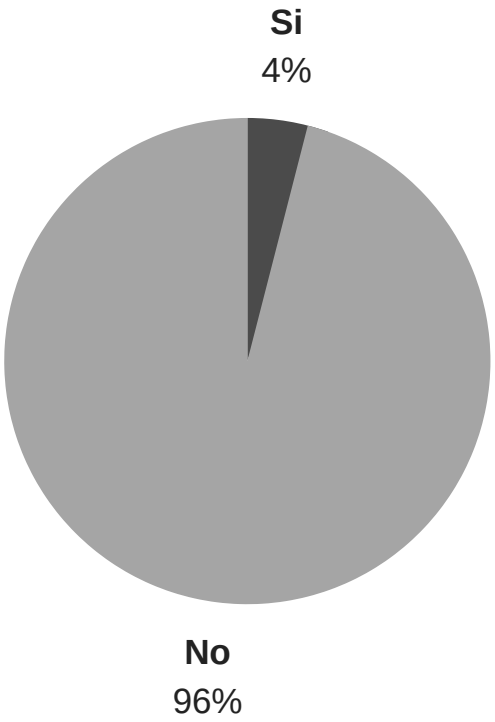
2018

3.91

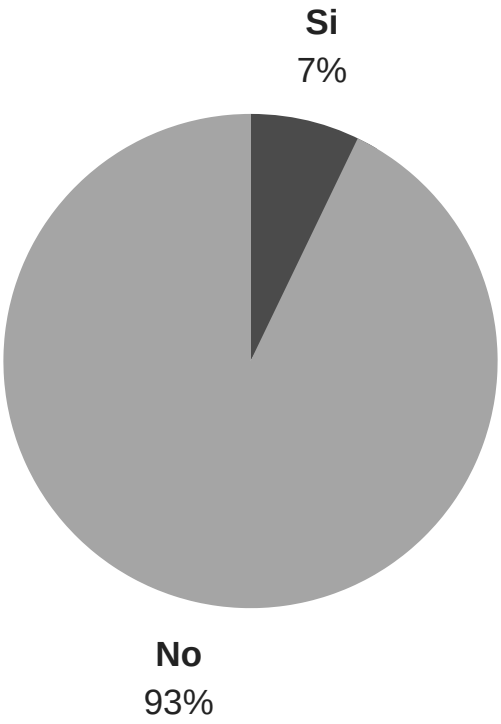
PERCEPCIÓN SOBRE LA CORRUPCIÓN

A continuación se muestran las respuestas a las preguntas realizadas sobre el tema de corrupción para conocer la percepción que tienen los ciudadanos sobre ésta en la Dirección Regional Manzanillo.

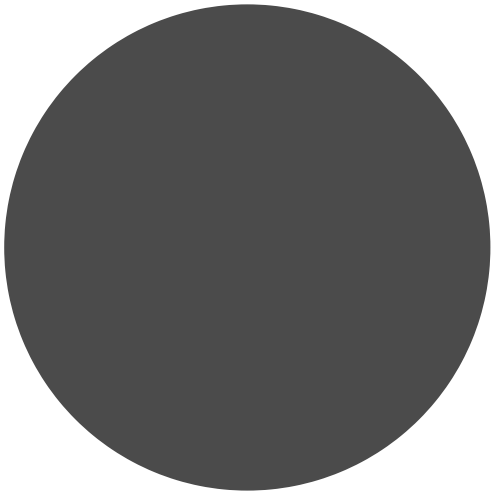
¿Un servidor público o gestor le insinuó o pidió de forma directa dinero, un regalo o favor para agilizar o llevar acabo un trámite?



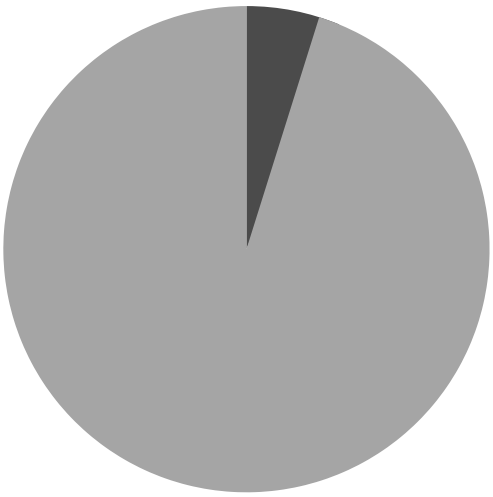
¿Ha sido testigo de algún acto de corrupción por servidores públicos de la SEMOV?



¿Una tercera persona o coyote le insinuó o pidió de forma directa dinero, un regalo o favor para algún servidor público de la SEMOV, para él mismo o para agilizar su trámite?



No
100%



¿Usted ha reportado o denunciado ante alguna autoridad estos actos?

Percepción sobre la corrupción

- "No tengo conocimiento"
- "Mala"
- "Que no debería existir los gestores"
- "Los gestores no deben existir, ahí donde se dan la corrupción y dar prioridad a los adultos mayores"
- "No sé nota"
- "Para mí no hay"
- "Ponen muchas trabas"
- "El personal no se presta para eso, el anterior si se prestaba para eso"
- "No he visto en esta nueva administración, en la anterior si"
- "Mucha en los de transporte (supervisores)"
- "No se ve"
- "No tuve problemas"

PROPUESTA DE MEJORA/COMENTARIOS

Personal

- "Que el personal deje de platicar y me atiendan"
- "Apoyar a los adultos mayores, este delegado llega temprano"
- "Capacitar al personal y cambiar, esta muy viciados "
- "Más personal"
- "Capacitación del personal, atienden de manera déspota, que mejore el servicio ya que se salen frecuentemente, llamadas por celular y dejan de atender al ciudadano"
- "Que sean claros y más amables"
- "Disciplina para los trabajadores"
- "Tener mejor organización interna"

Tiempos y Horario

- "Horario de atención por la tarde"
- "Es como todo el servicio, si hay gente es tardado"
- "Citas a más corto tiempo"
- "Se satura, tardé 40 minutos y no me resolvieron, que la atención fuera más personalizada"
- "Agilizar los trámites y ser más respetuoso con los usuarios"

Pago

- "Omitir el paso de pago con orden de pago, que se entregue directo en ventanilla"
- "Activar dos ventanilla de pago"
- "Los recibos de pago se borran al poco tiempo, sino saco copia se borran"

Instalaciones

- "Oficinas más amplias"
- "Cambiar el mobiliario"
- "Ocupa más personal y más instalaciones"
- "Sillas rotas"
- "Instalaciones más grandes"
- "Está muy pequeño el espacio"

Requisitos

- "Poner bien los papeles que se necesitan"
- "Menos papeles, muchas copias"
- "Poner bien los requisitos, porque no me los dieron la primera vez que vine"

Información y señalización

- "Que hubiera alguien en la entrada que proporcione información y nos ubique a dónde corresponde, porque no había venido antes y no sé a donde acudir"
- "Poner módulo de información"
- "Información completa desde la primera vez"
- "Identificar con señales los trámites y ventanillas"
- "Mejor las sillas y módulo de atención donde puedan orientar al ciudadano"
- "Contemplar un módulo de información para orientarnos ya que el personal siempre está de mal humor"

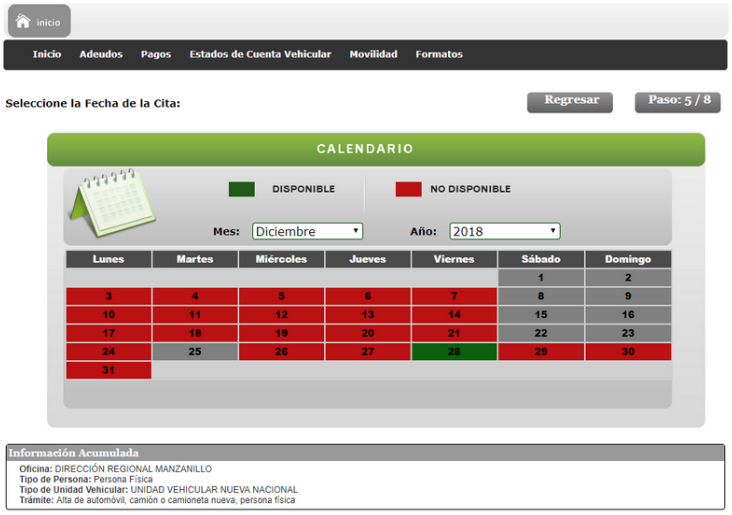
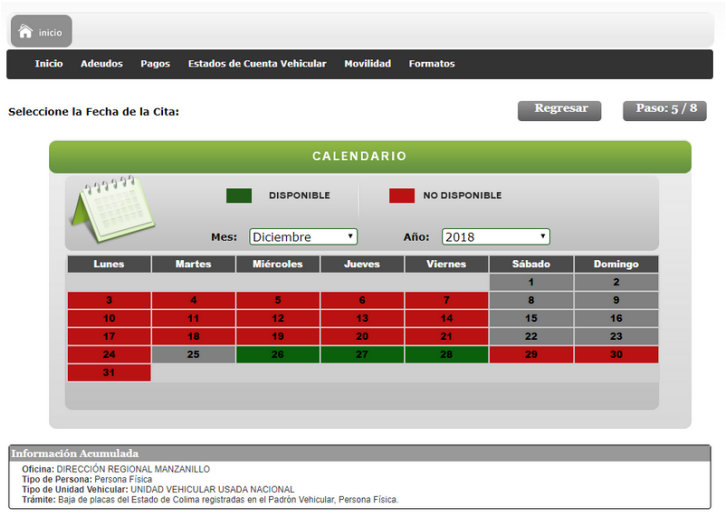
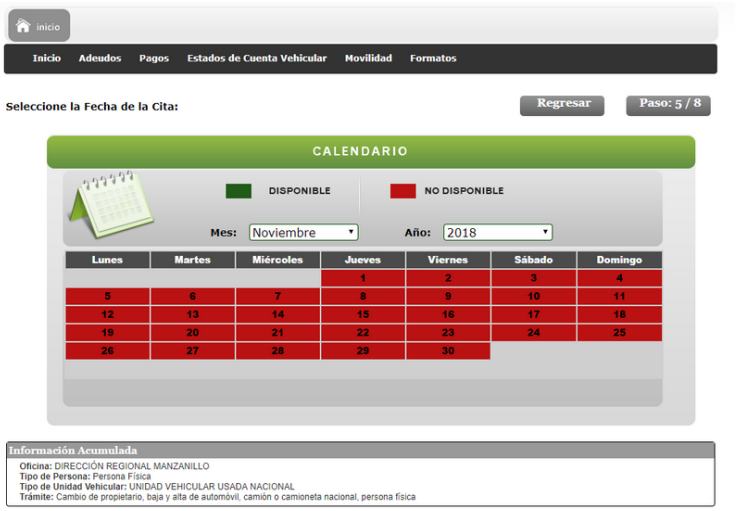
ÁREAS DE OPORTUNIDAD IDENTIFICADAS

- No existe el servicio de sanitario habilitado para los usuarios.
- El espacio es pequeño y se satura en ciertos momento donde hay más afluencia de usuarios.
- Los usuarios se quejan de que les piden más copias que las que vienen en los requisitos.
- El módulo de información no está bien identificado, los usuarios que van por primera vez llegan y no saben a que área acudir.
- Las sillas están en mal estado con los respaldos rotos y no son suficientes.
- Existen gestores que realizan trámites por los usuarios que no están identificados, no cuentan con gafette ni con playera.
- Existen trámites que el usuario no puede realizar por alguna situación especial, sin embargo, acuden con un gestor y se resuelven.
- Los usuarios manifiestan que el personal es grosero y mientras los atienden están en el celular o consumiendo alimentos.
- Los gestores ingresan a las áreas donde solo el personal debería de estar. Por ejemplo: en el área de peritos los gestores realizan el procedimiento y están sentados en la mesa que debería de ser para éstos.
- Anteriormente las bajas se realizaban sin cita, ahora se necesita cita y sólo reciben documentación hasta las 11 am.
- No hay citas disponibles hasta para finales de diciembre en todos los trámites.
- Los usuarios mencionaron que es muy difícil conseguir una cita, sin embargo, los gestores sí realizan trámites.
- Cuando el usuario va a pedir información le piden ciertos requisitos, al realizan el trámite les piden otros diferentes.
- Existen trámites del servicio público en donde les piden acudir a la Dirección Regional Colima para resolverlo.

RECOMENDACIONES

- Restringir el acceso de los gestores a las áreas donde se presta el servicio, ni realice funciones exclusivas del personal de la dependencia, o utilice recursos de ésta.
- Analizar habilitar un área para servicio de sanitarios públicos, ya que el ciudadano permanece hasta más de 2 horas en la dependencia.
- Analizar cambio de sillas en la sala de espera.
- Buscar estrategia para que al entrar el usuario pueda identificar y acudir al módulo a recibir información.
- Hacer de conocimiento a los gestores que tienen que portar su gafette y su playera cuando se encuentren realizando trámites.
- Restringir a los gestores de otorgar el servicios a aquellos que no cuenten con la autorización (gafette)
- Sensibilizar al personal sobre la atención a los usuarios y aplicar políticas relativas a horarios de descanso y de alimentación.
- Verificar los horarios de atención con cita, ya que las bajas no se reciben después de las 11 am, siendo que en el portal para citas están hasta las 13.15 hrs.
- Revisar el Sistema de citas para asegurar la disponibilidad de éstas, ya que la afluencia de usuarios por día no coincide con la capacidad de atención.
- Brindar, desde un principio, la información correcta y actualizada sobre los trámites.
- Analizar el número de copias a pedir, ya que en la cita se mencionan un número y al llegar con el auditor les piden más.
- Analizar la posibilidad de atender los trámites de servicio público directamente en Manzanillo, para que los usuarios no tengan que trasladarse hasta Colima.
- Darles mayor difusión a los requisitos necesarios para realizar los trámites, en especial con la autorización de domicilio, el cual es muy frecuente que el usuario no lo lleve.

ANEXO FOTOGRÁFICO



ANEXO FOTOGRÁFICO