EVALUACIÓN DE TRÁMITES

INFORME

SECRETARÍA DE MOVILIDAD

Dirección Regional Tecomán

Noviembre 2018

COLIMA

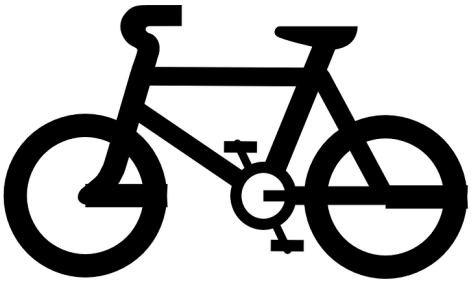
GOBIERNO DEL ESTADO

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 Tecomán para detectar oportunidades de mejora.

Objetivos Específicos

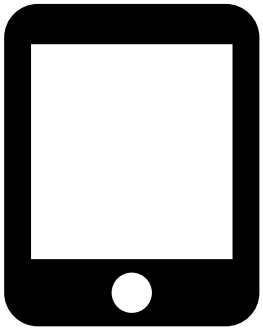
- Conocer la calificación que los usuarios le otorgan a los trámites y servicios prestados por la Dirección Regional Tecomán.
- Conocer la percepción de los usuarios sobre corrupción en la Dirección Regional Tecomán.
- Detectar áreas de oportunidad
- Emitir recomendaciones

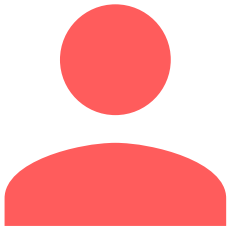


MÉTODOS DE EVALUACIÓN

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

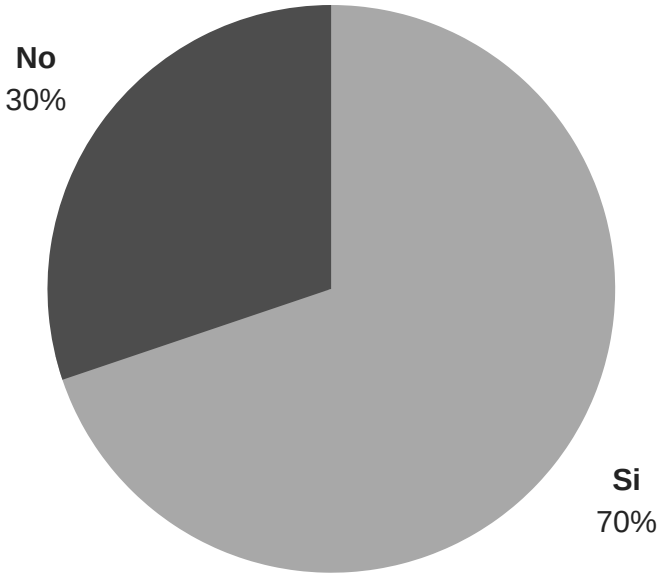
- Se realizó la aplicación de la encuesta los días 6 y 12 de Noviembre de 2018.
- El tamaño de muestra calculado era de 49 usuarios, sin embargo se logró un total de 53 usuarios de los trámites y servicios de la dependencia.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Encuesta de Percepción

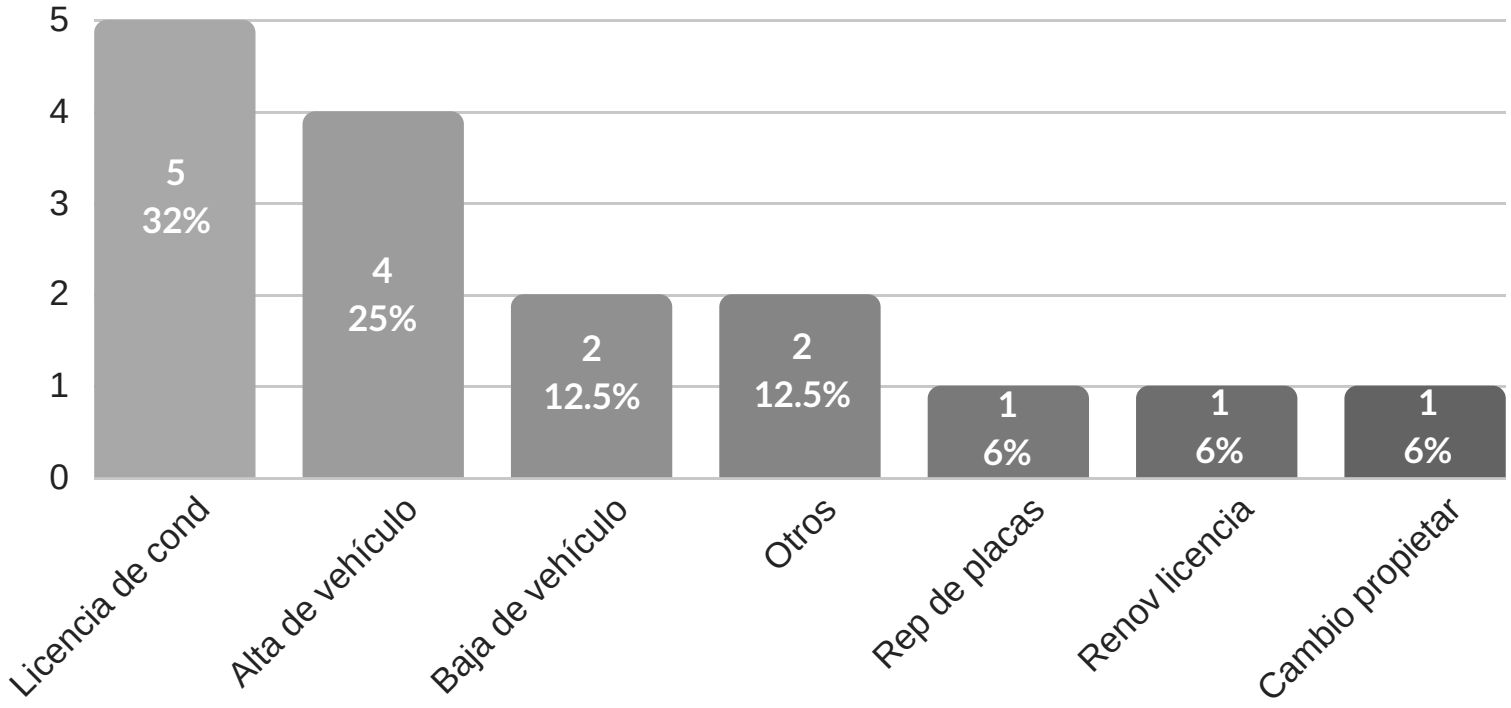
CONCLUSIÓN DE TRÁMITES

De los 53 usuarios encuestados, el 70% que representa 37, terminaron el trámite; por el contrario el 30%, es decir, 16 usuarios, no lo concluyeron.



Tipo de TRÁMITES NO CONCLUIDOS

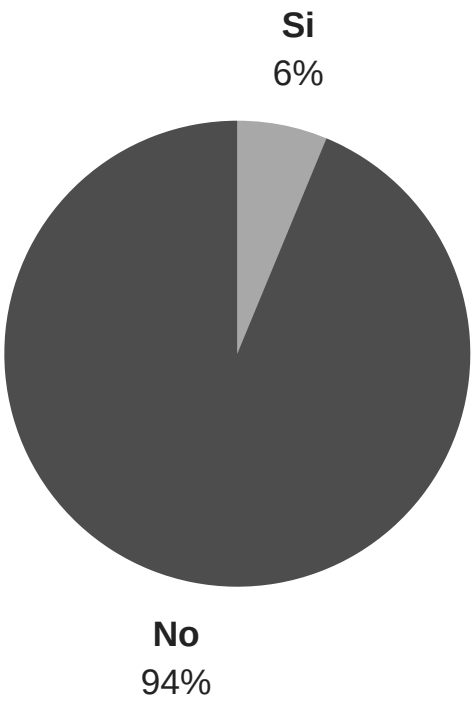
Tomando en cuenta solamente a los 16 usuarios que no concluyeron su trámite, se tiene que el 32% se refiere a la licencia por primera vez, seguidos de alta y baja de vehículo con 25% y 12.5%, respectivamente.



Citas

TRÁMITES NO CONCLUIDOS

Solo 1 usuarios, el 6%, contaba con cita para realizar su trámite, mientras 15 usuarios no contaban con ésta, es decir, el 94%. 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:

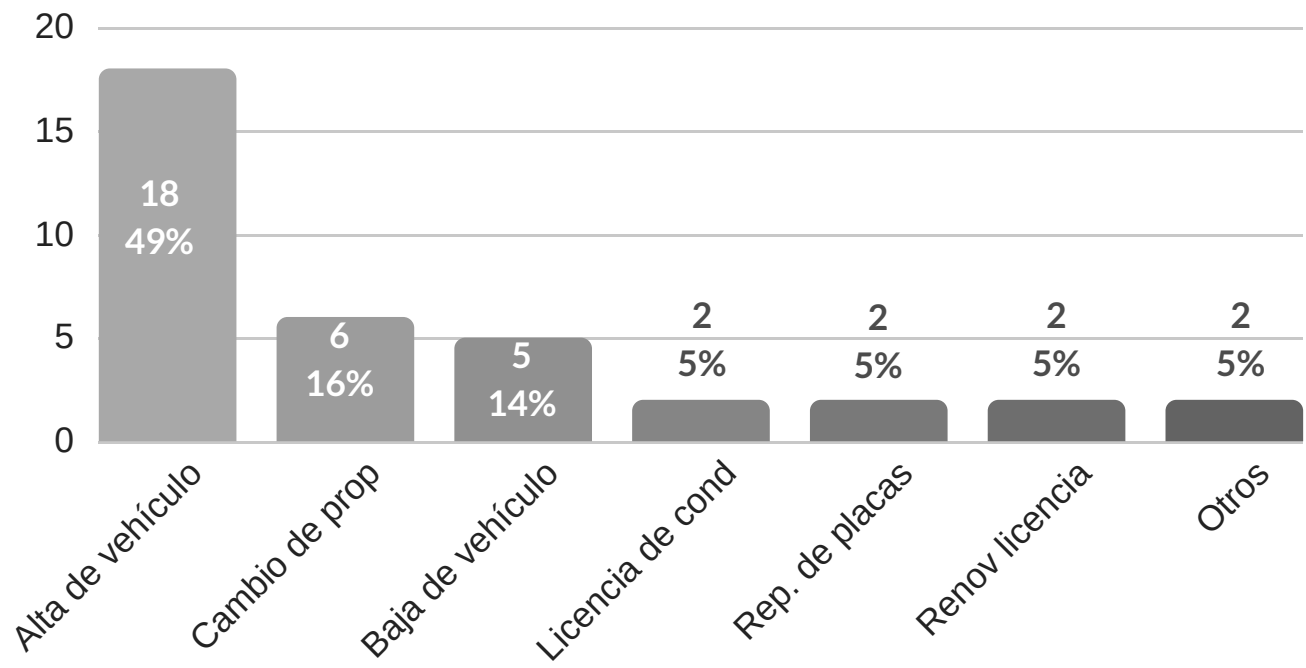
Comentarios

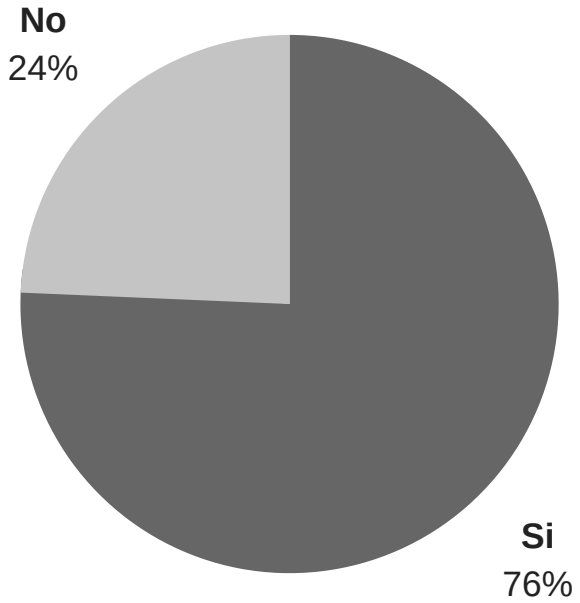
- "No llevaba cita"
- "No coincide el domicilio de mi recibo"
- "No lo terminé mejor voy a ir a la delegación de Colima"
- "No traía toda la documentación"
- "Se debe la tenencia"
- "Falta papel de jurídico"
- "Porque piden muchos requisitos y no los cumplo"
- "Se me extraviaron la documentación, no me quisieron dar el permiso con la carta testimonial y me mandaron hasta la secretaria de movilidad (Colima) para que le den las copias"
- "Falta la carta factura original"

Tipo

TRÁMITES CONCLUIDOS

De los 37 usuarios que concluyeron su trámites, el 49% se refieren a la alta de vehículos, seguido de cambio de propietario con el 16% y baja de vehículo con el 14%.





Porcentaje

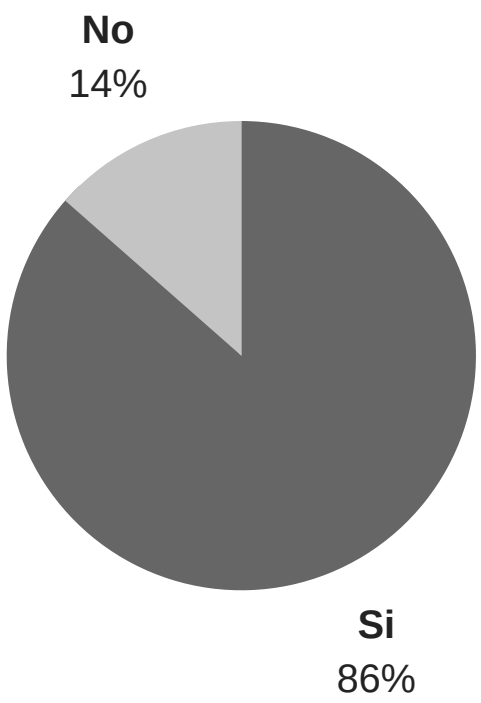
TRÁMITES CON CITA

El 76%, 28 usuarios, contaban con cita para realizar su trámite, en cambio el 24% no contaba ésta. Se incluyen los trámites de licencia por primera vez y renovación de licencia.

Porcentaje

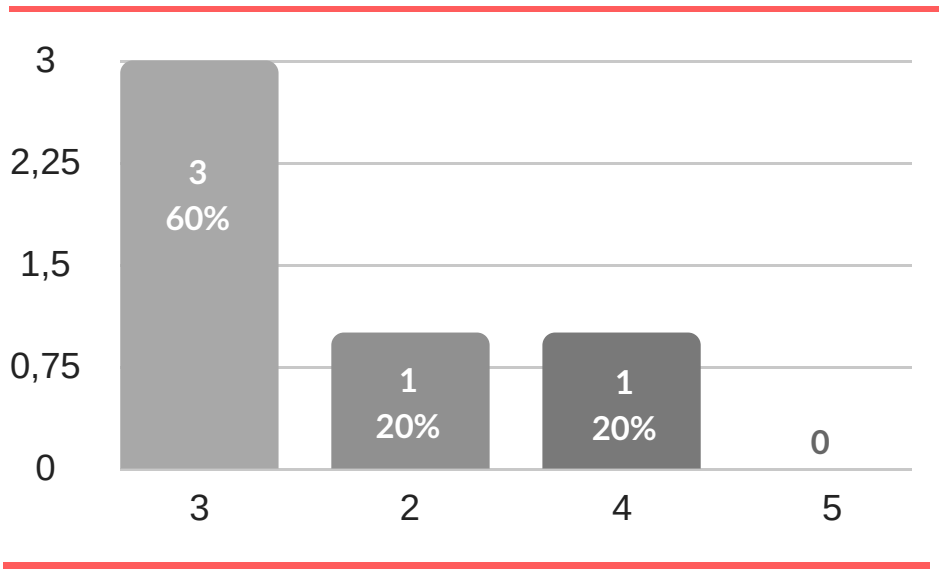
TRÁMITES CONCLUIDOS EN UNA VISITA

Con respecto a los usuarios que concluyeron su trámite en más de una visita, el 86% sólo necesitó visitar las instalaciones una vez, el 14% acudió 2 o más veces.



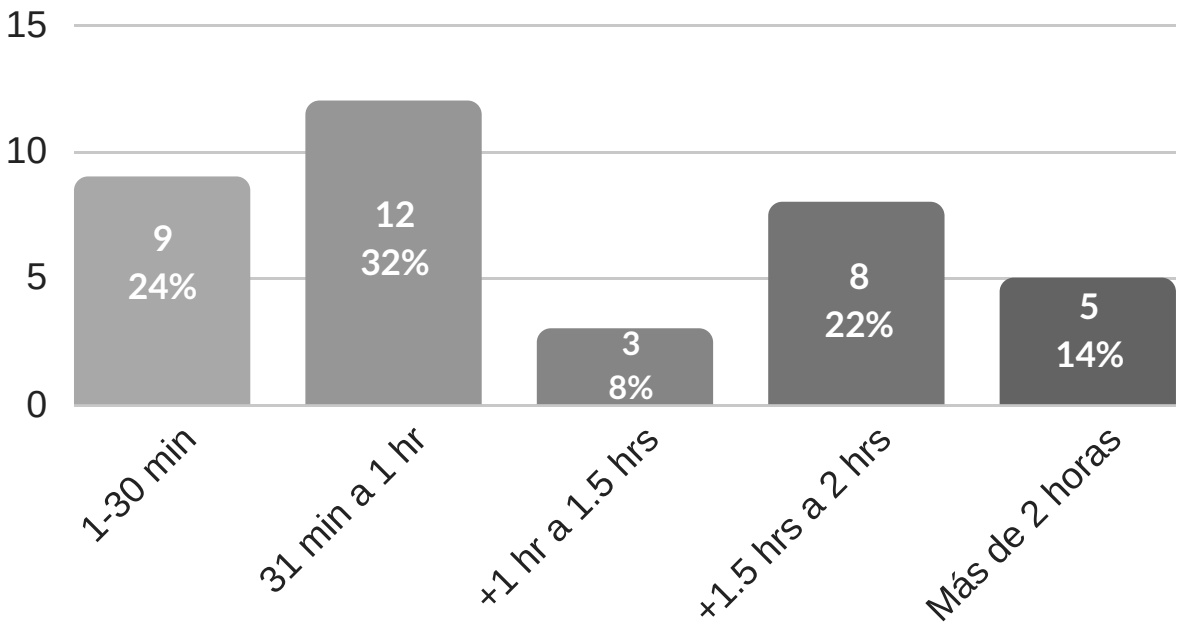
NÚMERO DE VISITAS

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



TIEMPO DE SERVICIO

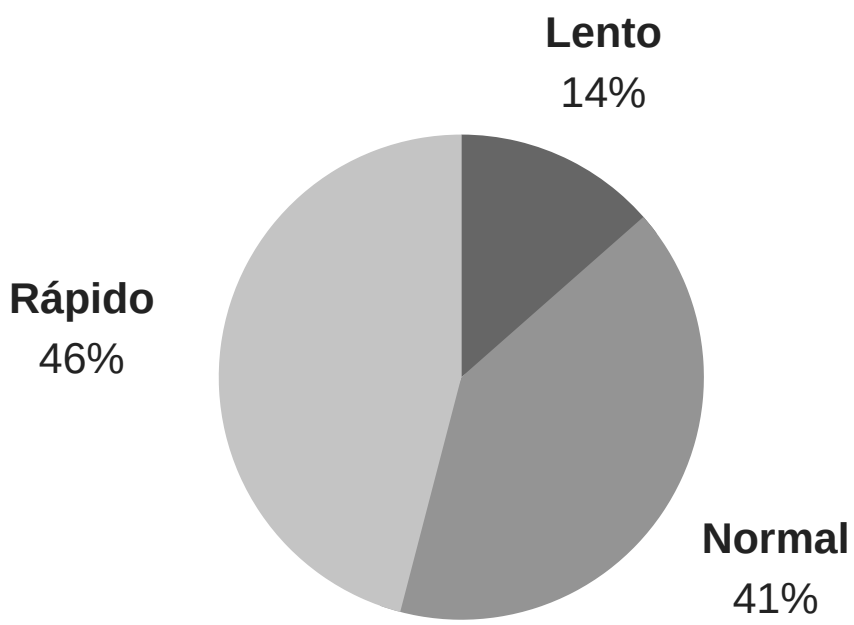
Con respecto al tiempo de servicio, el 32% de los usuarios concluyeron su trámite entre 31 minutos a 1 hora. Por el contrario, el 14% lo concluyeron en más de 2 horas.



Porcentaje

PERCEPCIÓN DE TIEMPO

El 46% de los usuarios comentaron que perciben el tiempo de servicio como rápido, el 41% como normal, y solo el 14% lo considera lento.



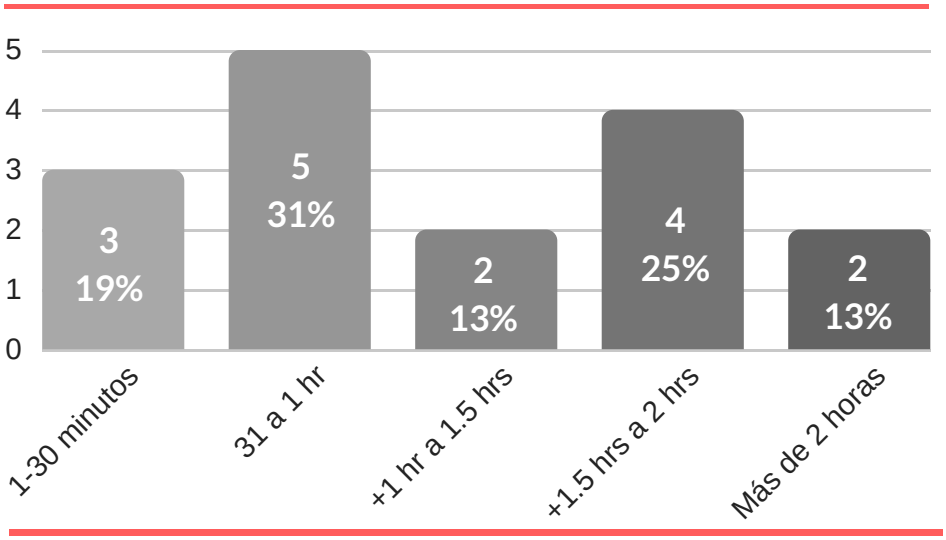
Por trámite

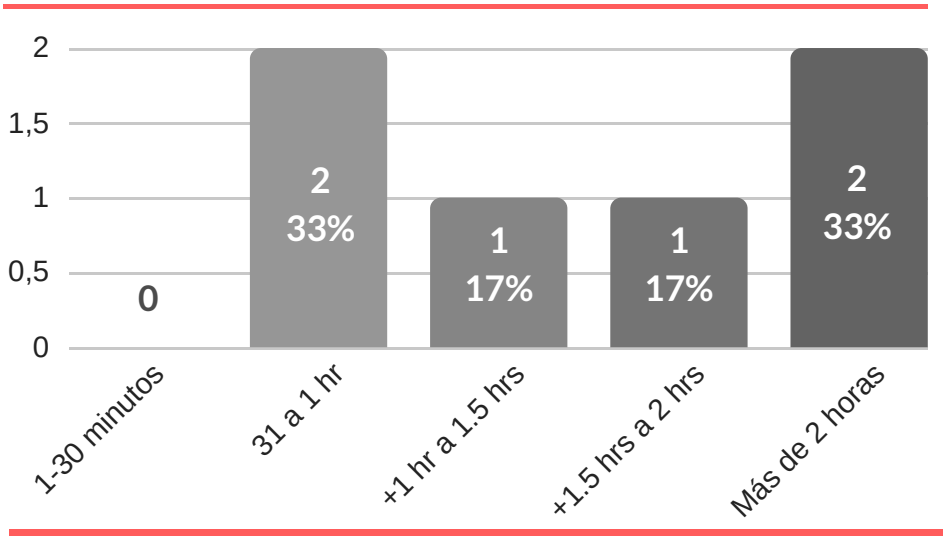
TIEMPO DE SERVICIO

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

Alta de Vehículo

El 31% de los usuarios concluyeron su trámite entre 31 y 60 minutos. Mientras solo 2 usuarios lo terminaron en más de 2 horas.





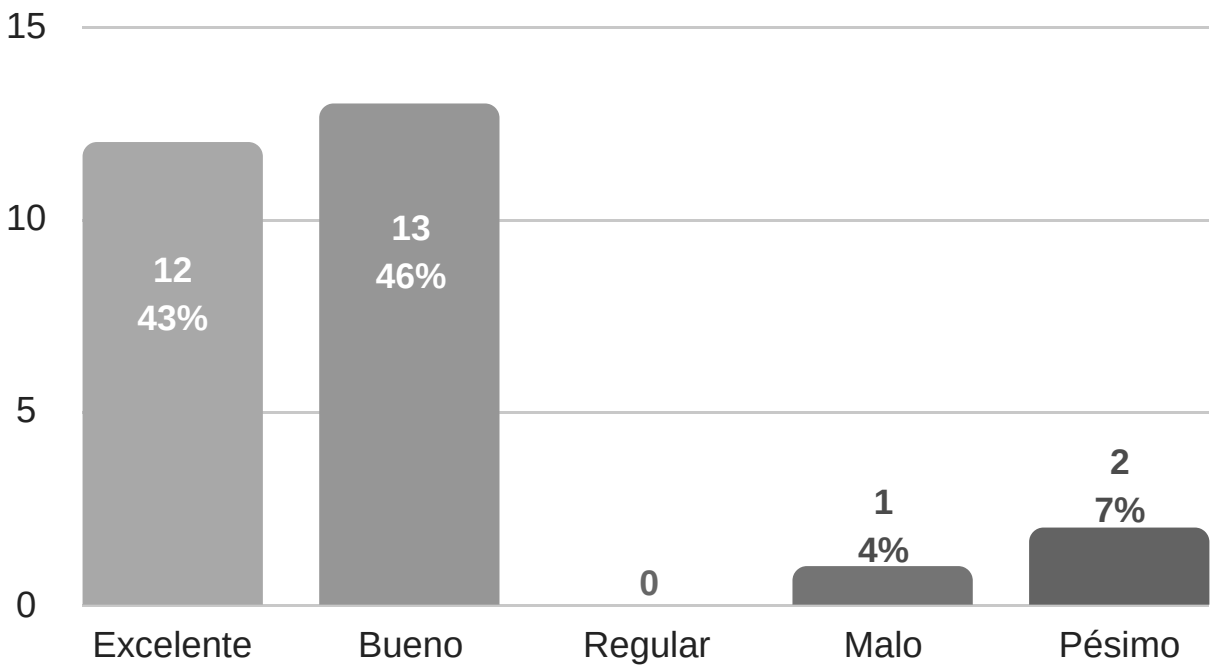
Cambio de propietario

El 33% de los usuarios mencionaron que su trámite duró más de 2 horas, también el 33% mencionó que duró de 31 a 60 minutos.

Atención

MÓDULO DE INFORMACIÓN

El 46% de los usuarios calificaron como bueno el servicio en el módulo de información. Solo el 7% mencionaron que fue pésimo.



CALIFICACIÓN

4.14

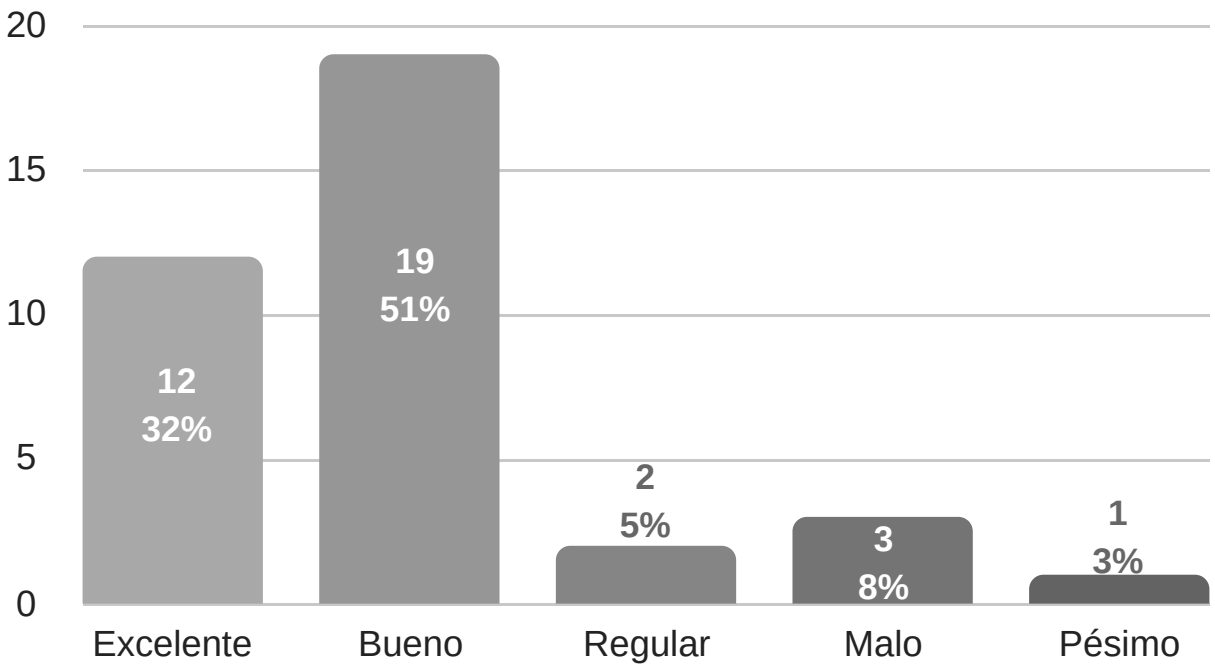
Comentarios

- "El comprobante de domicilio no concuerda con la credencial"
- "No tengo cita"
- "No pude emplacar aquí, iré a Colima"

Señalización

FACILIDAD PARA LLEGAR

El 51% de los usuarios calificaron como buena la facilidad para llegar y señalización. Mientras el 3% calificaron este criterio como pésimo.



CALIFICACIÓN

4.03

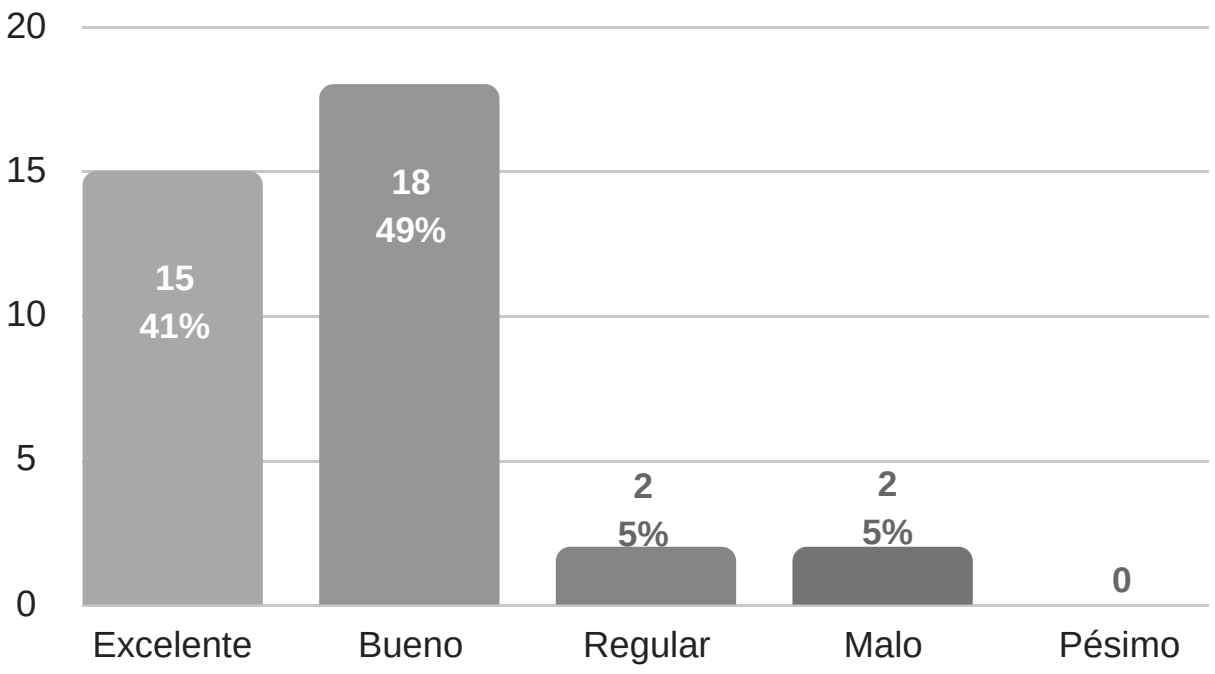
Comentarios

- "Escaso espacio para estacionarse"
- "Poco estacionamiento"
- "Falta de estacionamiento"
- "No hay estacionamiento"

Atención

HORARIO DE SERVICIO

El 49% de los usuarios calificaron como bueno el horario de servicio . Mientras solamente el 5% mencionó que es malo.



CALIFICACIÓN

4.24

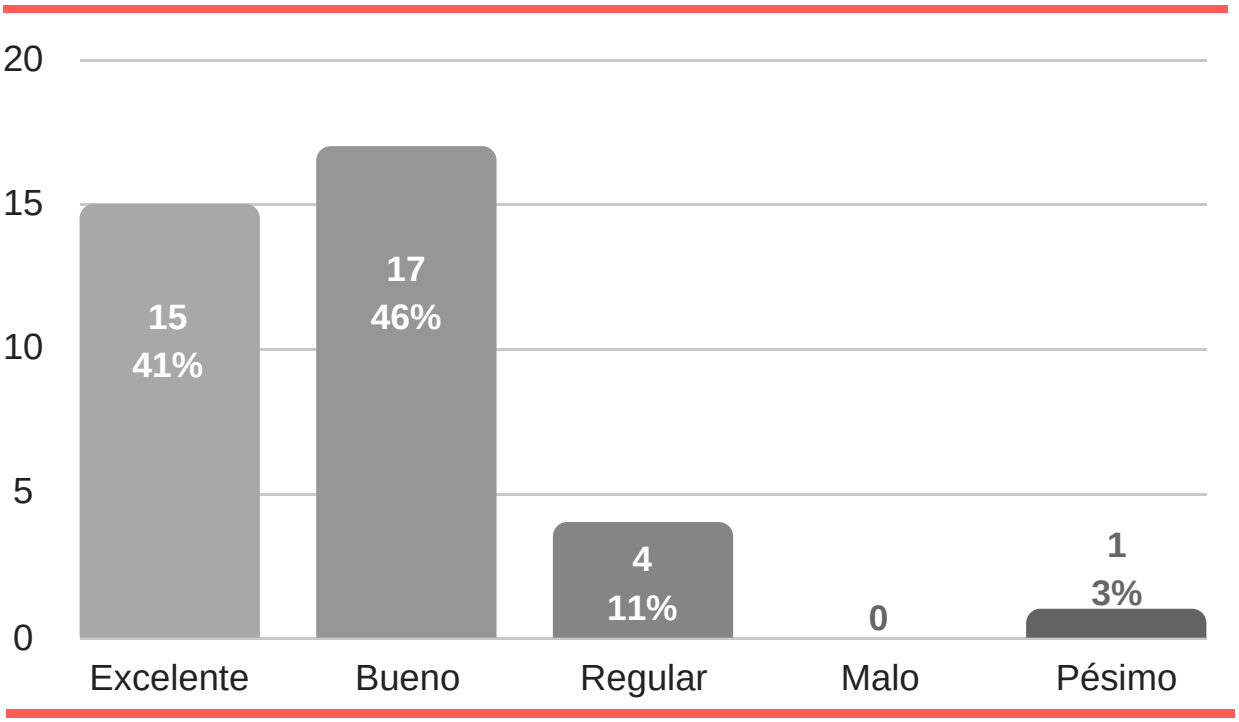
Comentarios

- "Salen muy temprano"
- "Muy tardado"
- "No es lo que esperaba, en cuanto al horario"
- "No se me hizo fácil"
- "Horario más amplio"

Cantidad

REQUISITOS REQUERIDOS

El 46% de los usuarios lo calificaron como bueno, mientras solo el 3% lo calificaron como pésimo.



CALIFICACIÓN

4.22

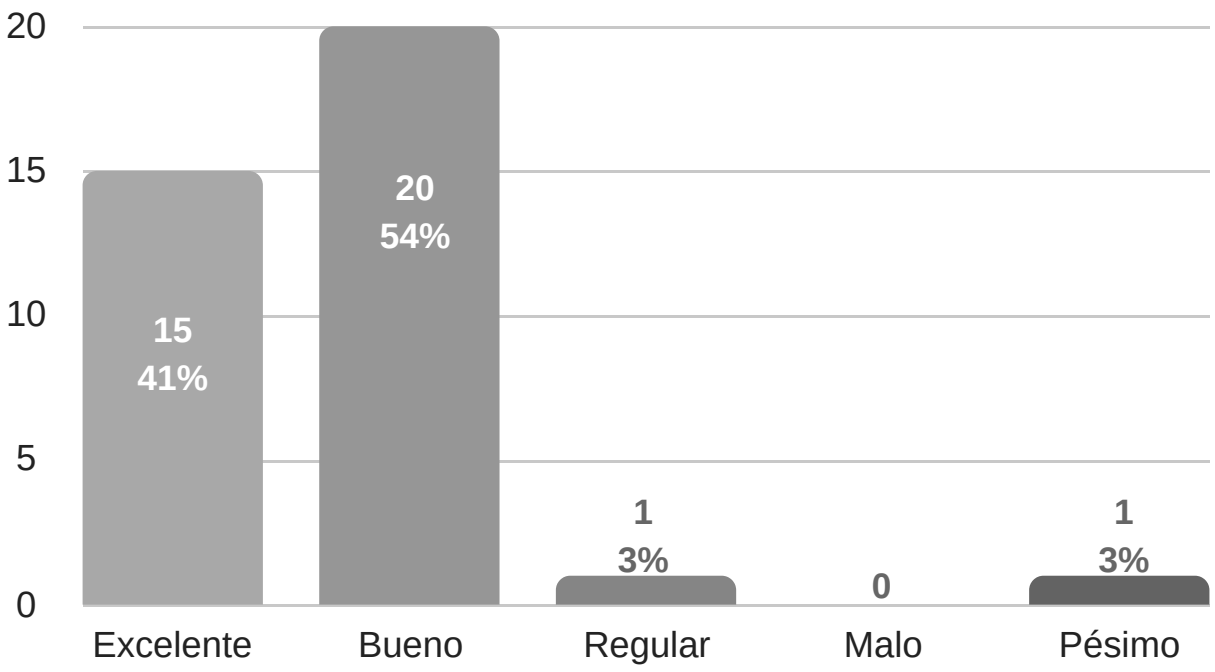
Comentarios

- "Están más estrictos"
- "Mucha burocracia"
- "Muchas copias"
- Son demasiados requisitos"
- "Son muchos papeles"
- "Muy tardado"

Claridad

REQUISITOS REQUERIDOS

El 54% de los usuarios otorgaron una calificación como buena la claridad en los requisitos, mientras que el 3% lo calificaron como pésimo.



CALIFICACIÓN

4.30

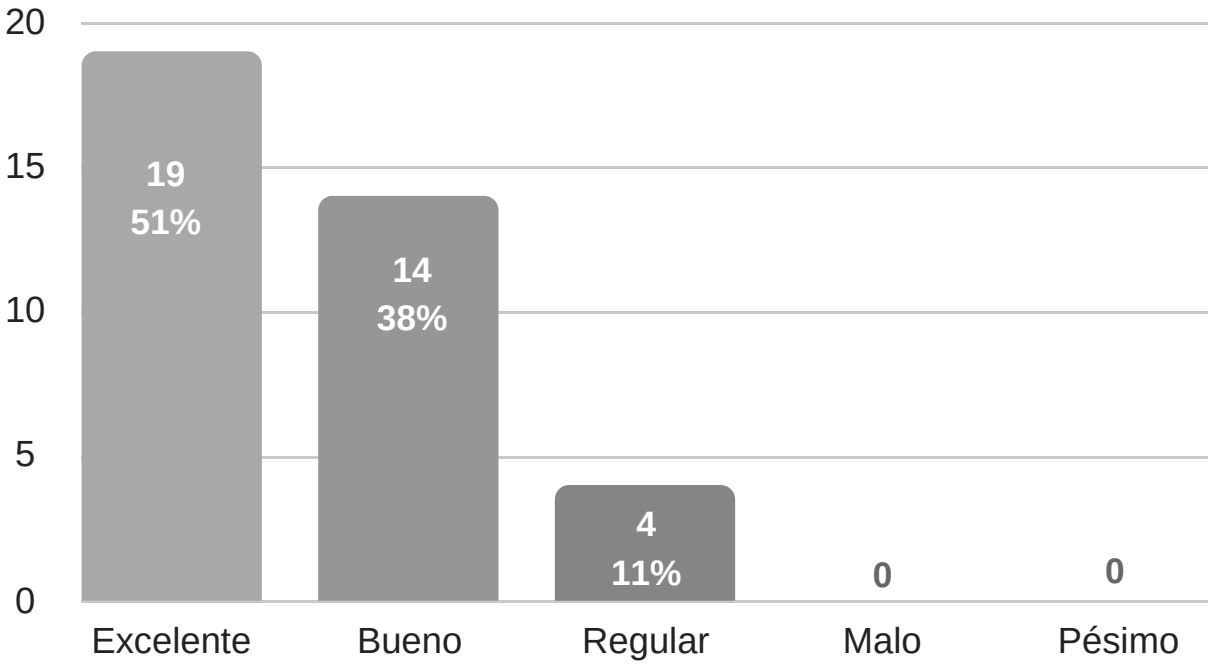
Comentarios

- "Es difícil conseguirlos"

Facilidad

REALIZACIÓN DEL TRÁMITE

El 51% calificaron este criterio como excelente, por el contrario, el 11% otorgó una calificación regular.



CALIFICACIÓN

4.41

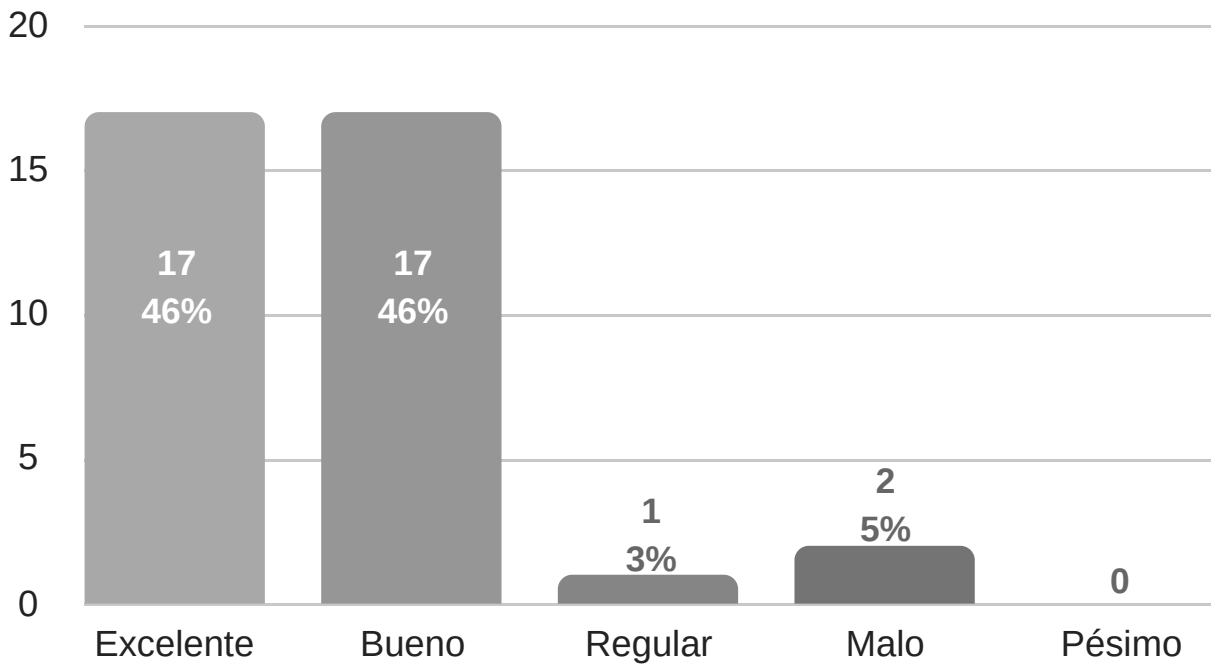
Comentarios

- "Muy tardado"
- "No pueden hacer nada por resolver mi problema"

Atención

DISPOSICIÓN DEL PERSONAL

El 46% calificaron este rubro como excelente y el mismo porcentaje como bueno, solamente 2 usuarios lo calificaron como malo.



CALIFICACIÓN

4.32

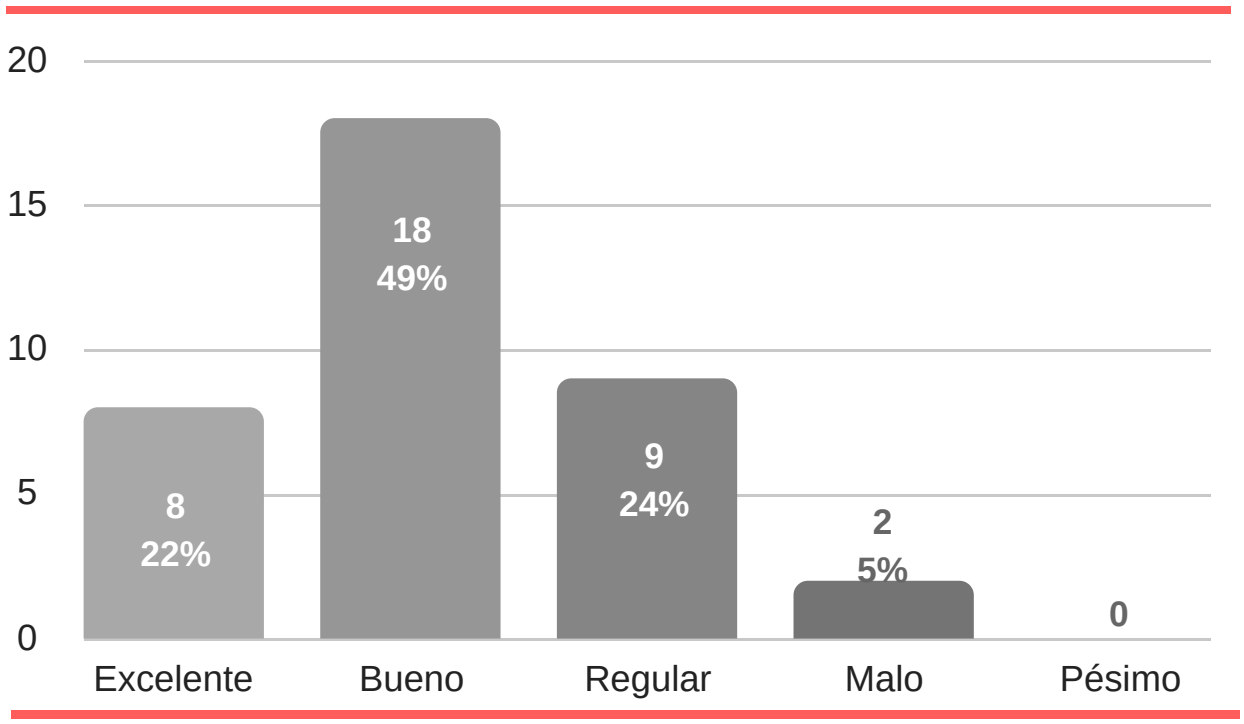
Comentarios

- "No todos son amables"
- Me traen vuelta y vuelta"
- Están en el celular, atienden mal"
- "No me atienden, es mucho tiempo de espera"

Estado Físico

INSTALACIONES

Este criterio fue el que obtuvo la calificación más baja. El 35% otorgaron una calificación de 10, mientras el 7% la calificación fue de 5 o menos.



CALIFICACIÓN

3.86

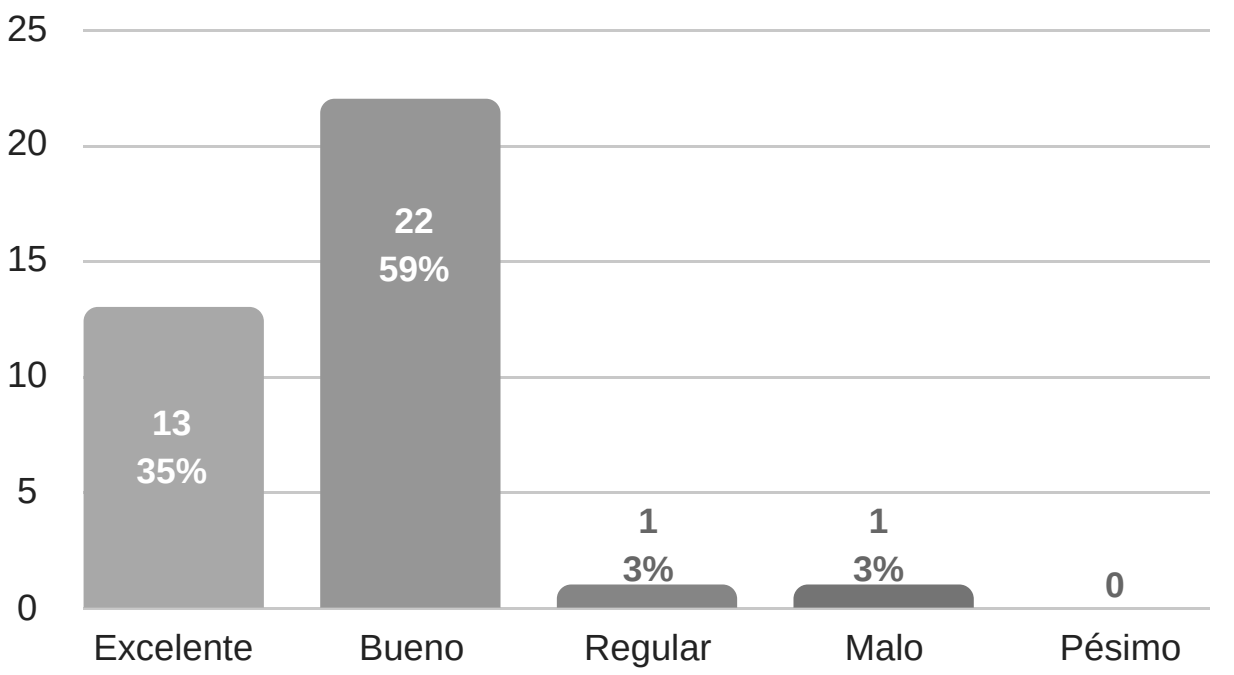
Comentarios

- "No tienen servicio de baño"
- "Espacio reducido"
- "Falla mucho el equipo"
- "El espacio, no arreglan las instalaciones"
- "No hay baños"
- "No hay suficientes sillas"
- "Un poco sucio y espacio reducido"
- "El espacio más acorde al servicio"

Atención

PAGO DEL SERVICIO

El 60% de los usuarios calificaron como bueno este rubro, mientras solo el 3% lo calificaron como malo.



CALIFICACIÓN

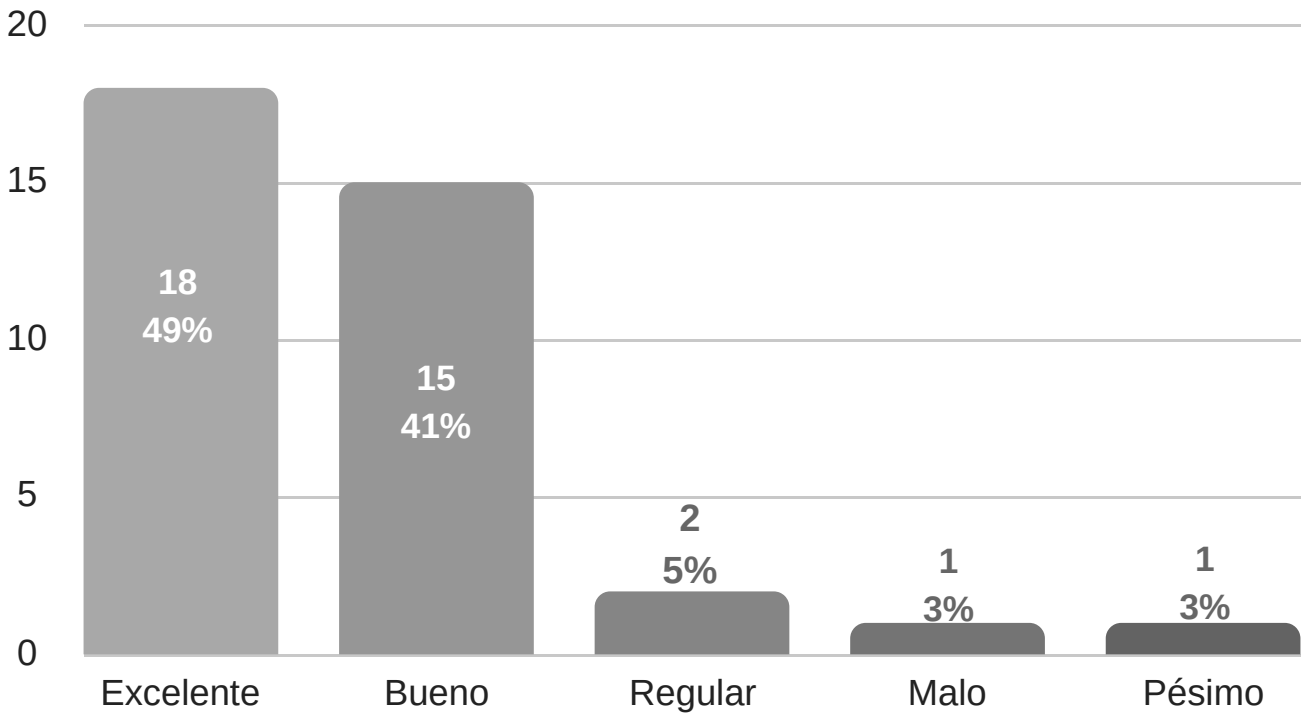
4.27

Comentarios

- "Muchas etapas"
- "Por estar en el celular dan mala atención"

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

El 49% de los usuarios calificaron este criterio como excelente. La calificación promedio de satisfacción del servicio fue de 4.30.



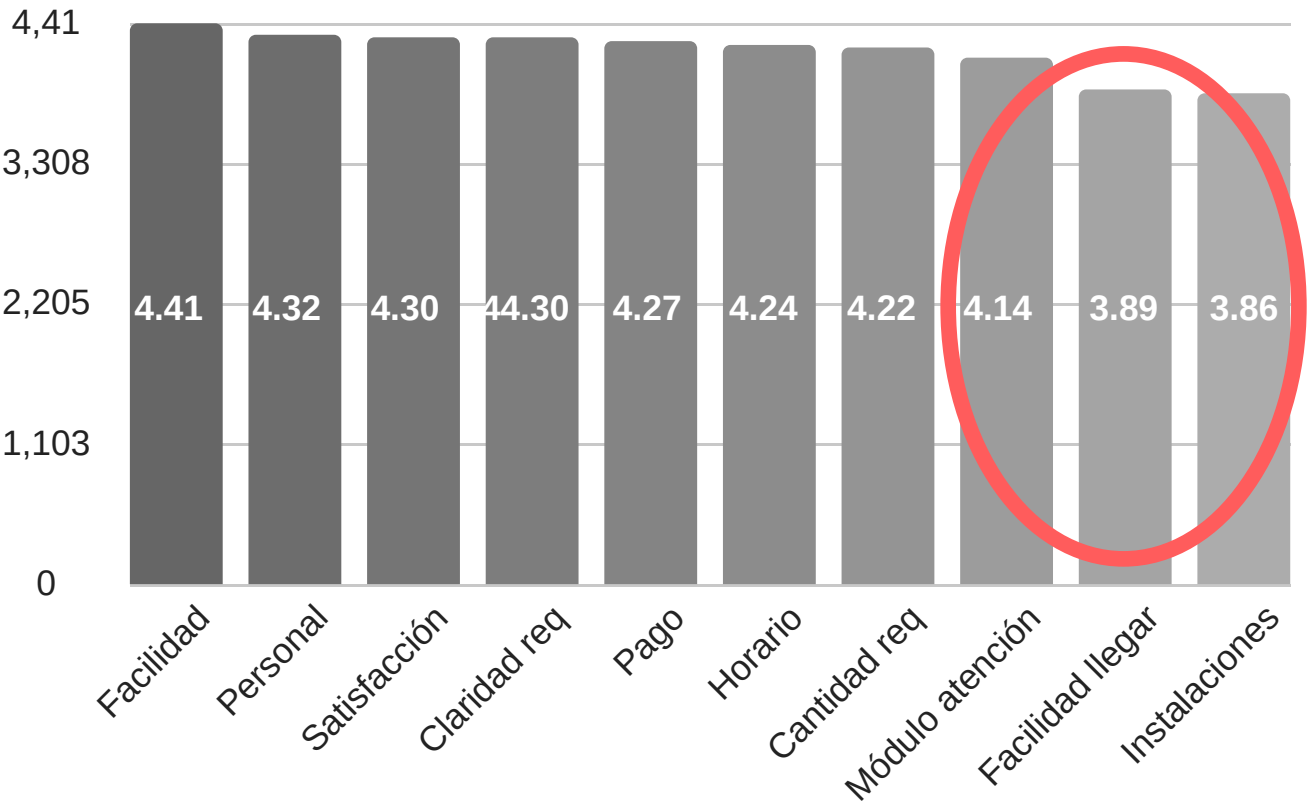
CALIFICACIÓN

4.30

Resumen

SATISFACCIÓN 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 4.19. Por lo cual, se sugiere poner especial atención en el estado de las instalaciones, la facilidad para llegar y la atención en el módulo de información; con ellos se pretende mejorar la percepción de los usuarios.



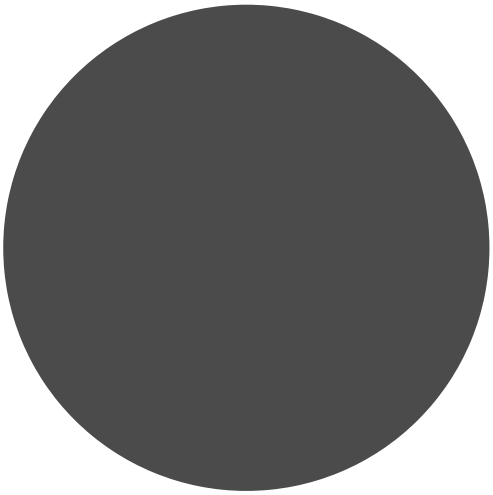
CALIFICACIÓN

4.19

PERCEPCIÓN SOBRE LA CORRUPCIÓN

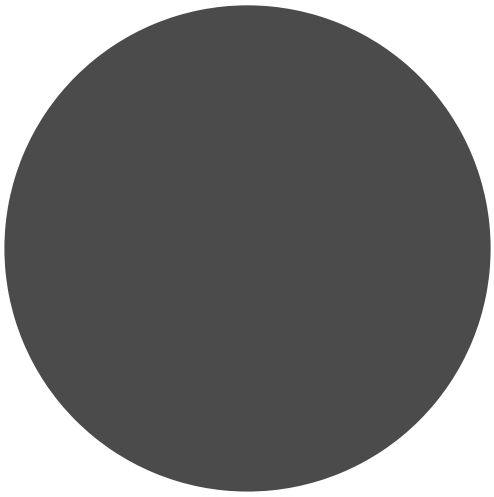
A continuación se muestran las respuestas a las preguntas realizadas sobre el tema de corrupción para conocer la percepción que tienen los ciudadanos sobre éste en la Dirección Regional Tecomán.

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



No
100%

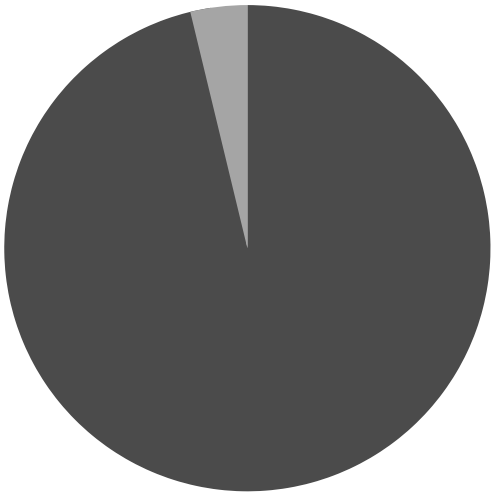
¿Ha sido testigo de algún acto de corrupción por servidores públicos de la SEMOV?



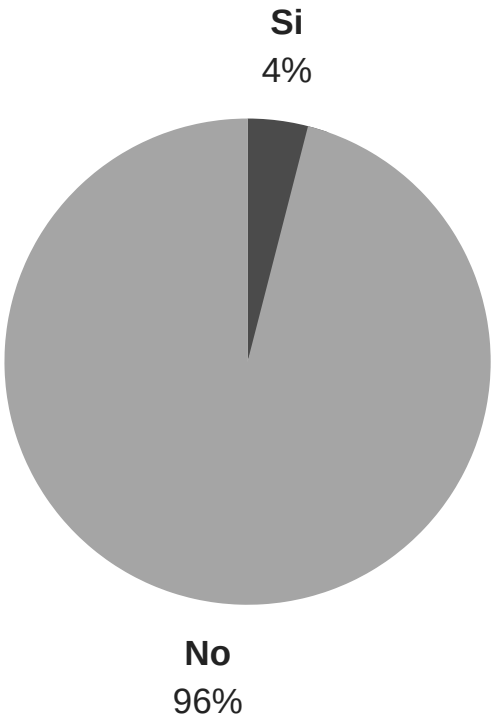
No
100%

¿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 se
4%



No
96%



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

¿En qué trámite o situación?

- "En transporte público, con los supervisores"

Percepción sobre la corrupción

- "No ha visto nada"
- "No existe"
- "Creo que todos hacen su trabajo con profesionalismo"
- "Es horrible hacer un trámite en SEMOV"
- "Si hay corrupción"
- "No hay"
- "Buen servicio"
- "Si se da la corrupción"
- "No me ha tocado"
- "Ha disminuido"
- "Se lleva mucho tiempo"
- "No he visto nada"

PROPUESTA DE MEJORA/COMENTARIOS

Observaciones

- "No hacerme venir varias veces, me proporcionen la información "
- "Más ventanillas para conseguir citas"
- "Mala atención, me traían vuelta y vuelta "
- "Más ventanillas, sólo funcionan dos"
- "Mejor personal e instalaciones, más equipo"
- "El personal no atiende siempre están comiendo"
- "En Manzanillo si hubo corrupción, le pidieron dinero para realizar su trámite"
- "Más personal"
- "Muy bien el servicio"
- "Que tomen en cuenta la experiencia de las personas"

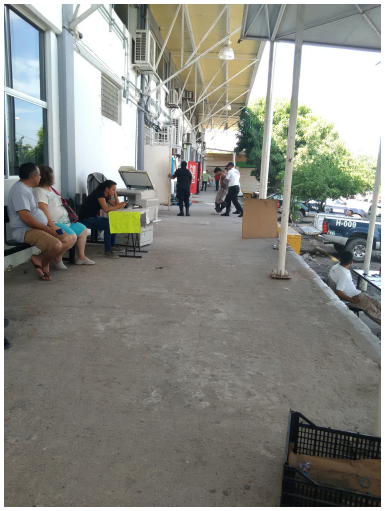
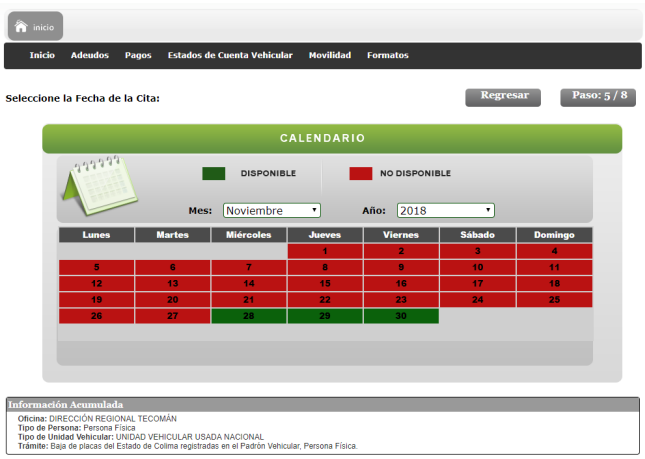
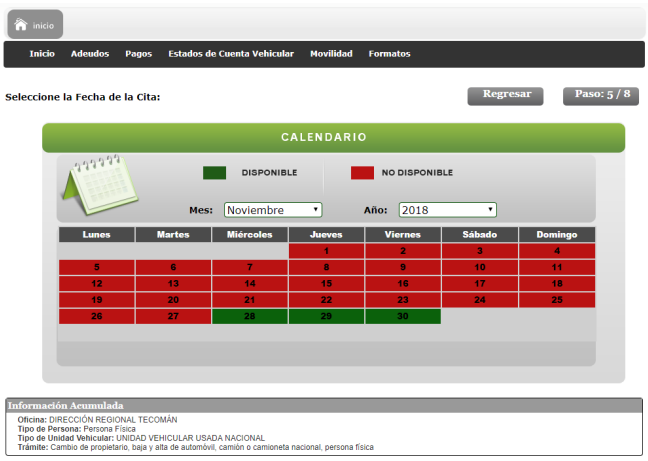
Mejoras

- "Con las citas ya no tengo que esperar tanto tiempo"
- "Me parece bien el servicio, he visto mejoras en el servicio"
- "Recibí las indicaciones correctas"
- "Con el cambio de delegado todo funciona mejor"
- "Está bien"

ÁREAS DE OPORTUNIDAD IDENTIFICADAS

- No existe el servicio de sanitario habilitado para los usuarios.
- No existe estacionamiento para los usuarios que llevan su vehículo, tienen que pagar por estacionarse en uno que se localiza enfrente.
- El espacio es pequeño y se satura en ciertos momento donde hay más afluencia de usuarios.
- Justo enseguida de las oficinas de la SEMOV se localiza la policía municipal, donde llevan al detenido para seguir con sus procedimientos, lo cual, pudiera generar un riesgo para los usuarios que realizan algún trámite, ya que los bajan de la patrulla y pasan a muy corta distancia de la entrada. En el tiempo que estuvimos, más de 5 personas fueron ingresadas en 1 día.

RECOMENDACIONES

- Analizar habilitar un área para servicio de sanitarios públicos, ya que el ciudadano permanece hasta más de 2 horas en la dependencia.
- Buscar estrategia para que al entrar el usuario pueda identificar y acudir al módulo a recibir información.
- Se recomienda reubicar las instalaciones de acuerdo al servicio que se ofrece.
- 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