



SCG

SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO
Y TECNOLÓGICO

Monitoreo de Satisfacción y/o Cumplimiento en Trámites y Servicios

Fondo Estatal para la Modernización del Transporte

Trámite o Servicio Evaluado:

Expedición de Credenciales de Identificación de
Usuarios Preferentes del Transporte Urbano

Fecha de Monitoreo: 19 y 20 de Agosto de 2014

Lugar: Centro de Atención a Usuarios del Transporte
Urbano, Avenida Serdán No. 134 entre Yáñez y
Garmendia

Secretaría de la Contraloría General
Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico
Evaluación de Trámites y Servicios al Público.
Resultados

Dependencia: Fondo Estatal para la Modernización del Transporte

Unidad Administrativa: Centros de Atención a Usuarios del Transporte Urbano. Avenida Serdán No. 134 entre Yáñez y Garmendia

Trámite: Expedición de credenciales de identificación de usuarios preferentes del Transporte Urbano

Número de Personas Entrevistadas: 100

Atributo	Estándar	Cumplimiento del estándar según el usuario.
		2014
1. Oportunidad	5 minutos, una vez que se cumple con todos los requisitos establecidos*	23.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	97.0%***
3. Transparencia (Promedio)		100.0%
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	100.0%
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.	100.0%
4. Calidez (Promedio)		74.3%
a). Trato amable	Siempre	71.0%
b). Con respeto	Siempre	79.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	73.0%
Promedio		73.5% **
**Promedio de (1+2+3+4)/4		

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

***** Quejas expuestas por los usuarios que impactan en el atributo relativo a la confiabilidad**

- ✓ No dan la credencial a escuelas de preparatoria abierta.
- ✓ Es muy tardado.
- ✓ No pude renovar credencial de mi hijo que entró a secundaria porque necesita constancia de estudios.

Resumen de tiempos de espera.

Tiempo promedio de espera para ser atendido: **15 minutos**

Tiempo promedio desde que lo atendieron hasta que termino su gestión: **3 minutos**

Tiempo total promedio para realizar el trámite: **18 minutos**

Resultados sobre la percepción del servicio.

Concepto	Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésimo
Calidad del servicio	26.0%	53.0%	21.0%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	30.0%	58.0%	12.0%	0.0%	0.0%
Trato del personal	34.0%	45.0%	20.0%	1.0%	0.0%
Limpieza	18.0%	55.0%	25.0%	2.0%	0.0%
Promedio	27.0%	52.8%	19.5%	0.7%	0.0%

Comentarios y Sugerencias sobre el servicio.

De los usuarios encuestados el 79.0% registró observaciones, de las que:

El 43.0% (34) La muchacha que organiza es muy grosera, prepotente, déspota nos trata como si fuéramos animales y nos empieza a gritar y a decirnos “que no me entienden que estoy hablando en chino, japonés, mandarín, etc.”, una persona así no debería de estar en este lugar porque es obvio que no le gusta tratar a la gente.

El 22.8% (18) Todo muy bien.

El 10.1% (8) Ampliar más el área, está muy reducido.

El 7.6% (6) Poner más personal y/o más centros donde realizar el trámite.

El 3.8% (3) Ampliar los horarios y abrir los sábados.

El 3.8% (3) Tener más orden, más rapidez y que sean amables.

El 2.6% (2) No cobrar la reposición.

El 6.3% (5) Otras observaciones:

- Abrir más cajas.
- El aire es insuficiente
- Dar credenciales a alumnos de preparatorias abiertas.
- Tramitar credencial por internet.
- Arreglar los cajeros de recarga.

Exploración visual

Atributo		Resultados
		2014
Señalamientos claros		SI
Ventanillas de atención al público		SI
Requisitos visibles		SI
Formatos		N.A.
Costos visibles		N.A.
Horario de atención al público visible.		SI
Personal de atención al público		SI
Módulo de información		SI
Sala de espera		SI
Identificación de servidores públicos (gafete)		NO
Mecanismos para interponer reconocimientos, quejas y sugerencias.		SI ⁽¹⁾
Baños para usuarios		NO
Infraestructura para discapacitados	Rampa de acceso	SI
	Sanitarios	NO
CCC visible		NO
Observaciones:		

N.A.= No Aplica

SI= Cumple con el estándar

NO= No cumple con el estándar

1.- No cuentan con formatos.

Elaboró:

Lic. Luz Martina Moreno Vásquez
Subdirector de Evaluación de Trámites
y Servicios al Público

Revisó:

Lic. Héctor R. Domínguez Zazueta
Director de Mejora de Trámites y
Servicios al Público