



Fondo Estatal para la Modernización del Transporte

Centros de Atención a Usuarios del Transporte Urbano

Trámite:

Expedición de Credenciales de Identificación de Usuarios Preferentes del Transporte Urbano

Personas Entrevistadas 2014:

100

Fecha de Monitoreo:

19 y 20 de Agosto de 2014

Resumen de resultados:

Atributo evaluado	Estándar establecido	Cumplimiento 2014
Oportunidad	5 minutos, una vez que se cumple con todos los requisitos establecidos	23.0% Poner más personal y/o más centros donde realizar el trámite.
Confiabilidad	No debe haber quejas	97.0% No dan la credencial a escuelas de preparatoria abierta.
Transparencia	No se deben solicitar requisitos ni pagos adicionales a los establecidos	100.0%
Calidez	Recibir de los servidores públicos: trato amable, con respeto y con disposición de aclarar dudas	74.3% 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.
Promedio general		73.5%

Principales comentarios de los usuarios:

- ✓ 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.
- ✓ Todo muy bien.

- ✓ Ampliar más el área, está muy reducido.
- ✓ Poner más personal y/o más centros donde realizar el trámite.
- ✓ Ampliar los horarios y abrir los sábados.
- ✓ Tener más orden, más rapidez y que sean amables.
- ✓ No cobrar la reposición.

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.

Principales hallazgos en la exploración visual de la oficina:

- ✓ No cuentan con formatos para interponer la queja.