EVALUACIÓN DE TRÁMITES

INFORME

SECRETARÍA DE FOMENTO ECONÓMICO

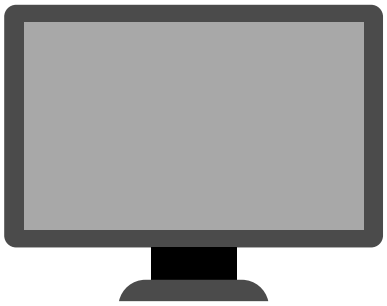
Dirección de Mejora Regulatoria

Mayo 2020

COLIMA

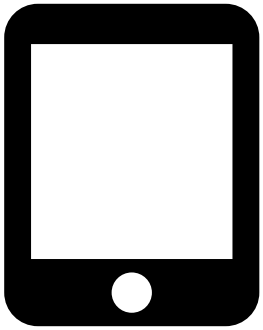
GOBIERNO DEL ESTADO

OBJETIVO GENERAL

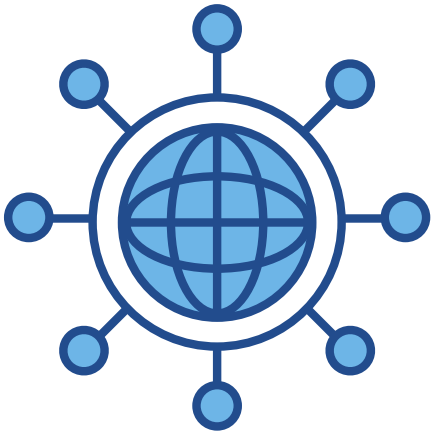


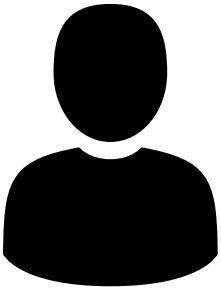
Conocer la percepción de los usuarios de los trámites y servicios de la Dirección de Mejora Regulatoria , para detectar oportunidades de mejora.

Objetivos Específicos



- Conocer la calificación que los usuarios le otorgan a los trámites y servicios de la Dirección de Mejora Regulatoria.
- Detectar áreas de oportunidad
- Emitir recomendaciones

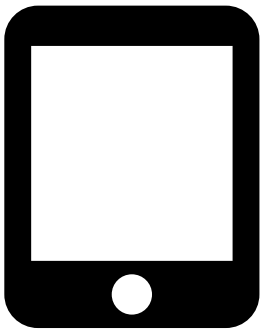




MÉTODOS DE EVALUACIÓN

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 enviadas por correo.





PLAN DE EVALUACIÓN

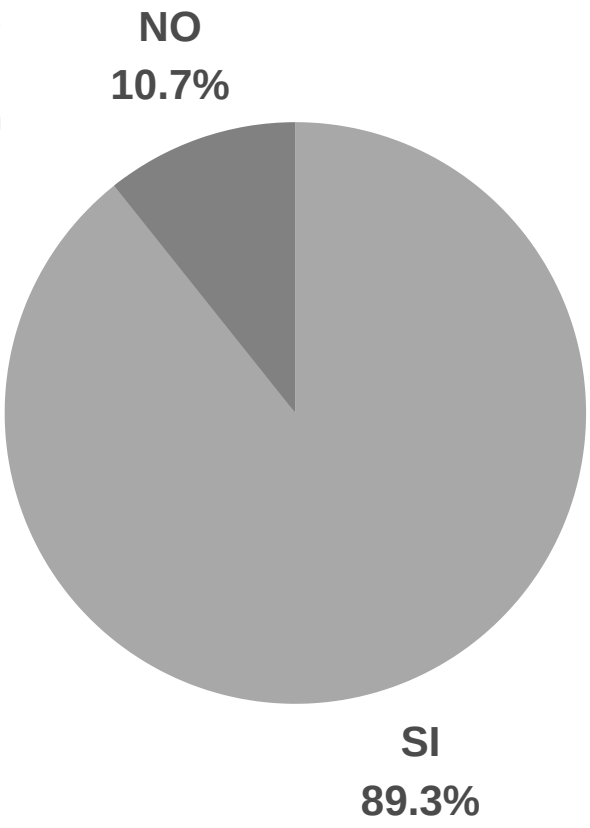
- Se realizó la aplicación de la encuesta del 30 **de marzo al 24 de abril** de 2020 a través de correo electrónico.
- El tamaño de muestra calculado era de 41 usuarios, se logró encuestar a 28 usuarios de los trámites y servicios de la dependencia, el cual es un número representativo para realizar el análisis si se toma en cuenta lo siguiente:
- Tamaño de la población (N)=46
- Error (e)=0.12
- Nivel de confianza (z)=1.96
- Heterogeneidad (p)=0.5
- q(1-p)=0.5



RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

¿SABE REALIZAR UNA ALTA O MODIFICACIÓN?

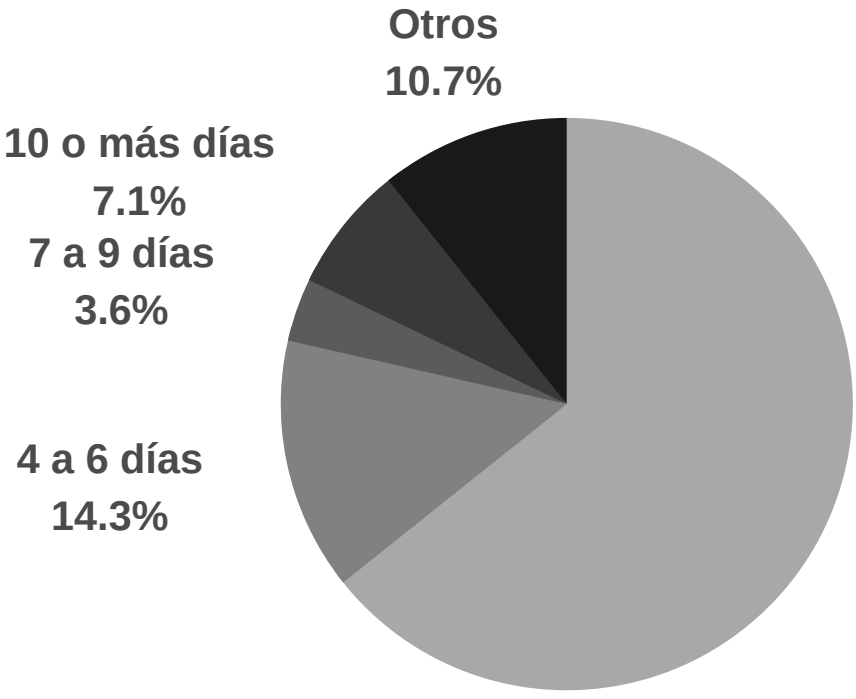
De los 28 usuarios encuestados, 25, que corresponden 89.3% contestaron que sí saben realizar una alta y/o modificación en el sistema RETyS. Los 3 restantes que dijeron que, nos compartieron la razón de su respuesta.



¿POR QUÉ NO?

- "No se operar la plataforma"
- "No se operar la plataforma"
- "Nunca tuvimos una capacitación de verdad la federación no cuenta con material multimedia de calidad para poder entender el funcionamiento".

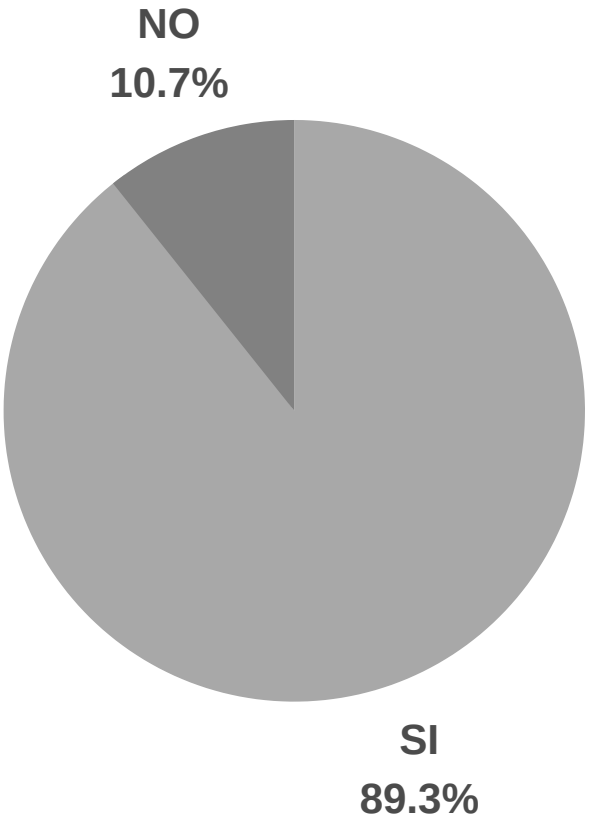
TIEMPO DE ALTA O MODIFICACIÓN



De los 28 usuarios encuestados, el 64.3% comentaron que la validación de los datos para alta o modificación tarda de 1 a 3 días, mientras que al 7.1% les llevó 10 días o más.

¿TRÁMITES INSCRITOS EN RETYS?

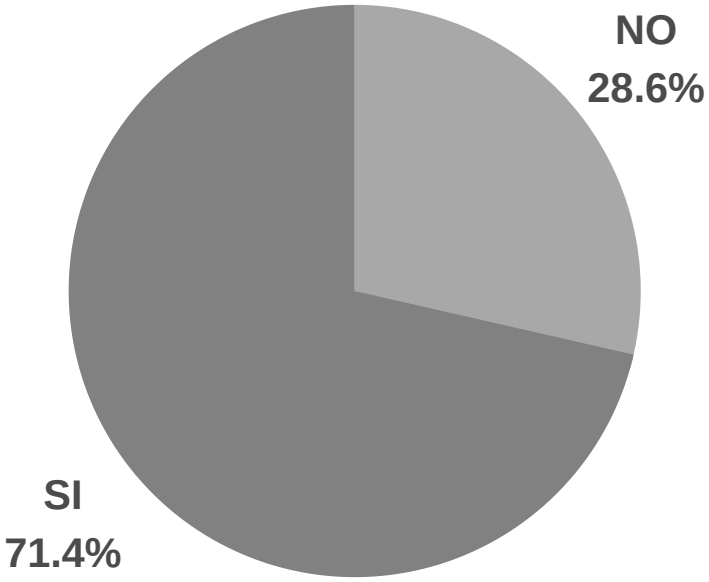
De los 28 usuarios encuestados, el el 89.3% mencionó qué todos los trámites de su dependencia están inscritos en el RETyS, por el contrario, el 10.7% comentó que y nos compartieron las razones de su respuesta.



¿POR QUÉ NO?

- "Porque son servicios jurídicos derivados de un juicio seguido ante algún órgano jurisdiccional"
- "Están en proceso de validación algunos de ellos"
- "No aplica"

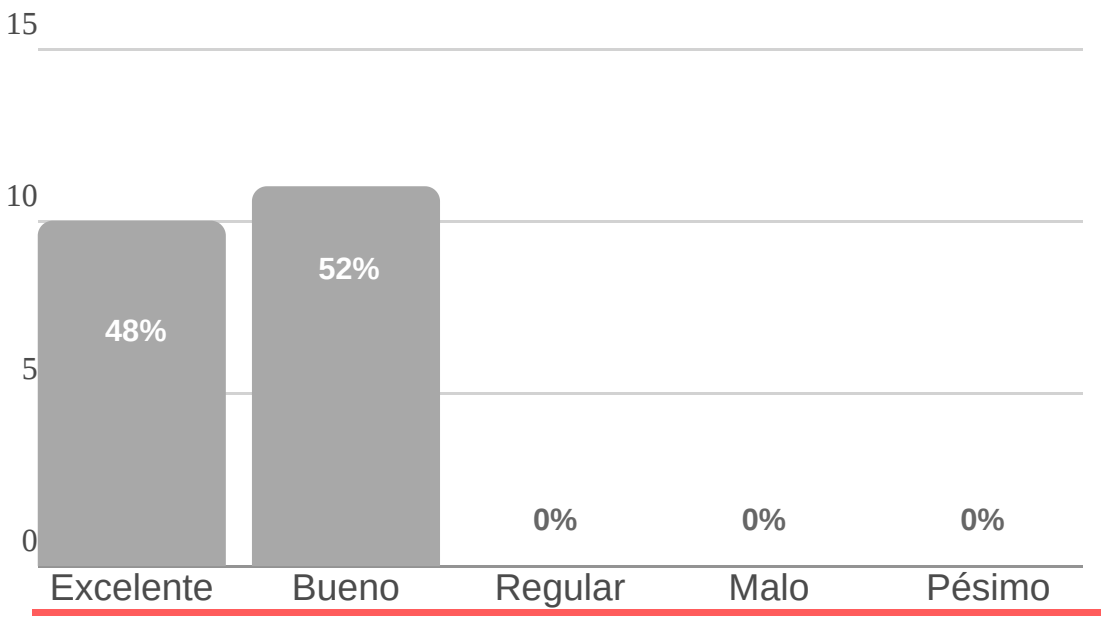
¿RECIBIÓ CAPACITACIÓN?



De los 28 usuarios encuestados, el 71.4% comentaron que habían recibido capacitación para operar el sistema, por el contrario, el 28.6% mencionaron que no.

CAPACITACIÓN RECIBIDA

El 52% de los usuarios calificaron como buena la capacitación que recibieron para operar el sistema, el restante 48% lo calificaron como excelente.

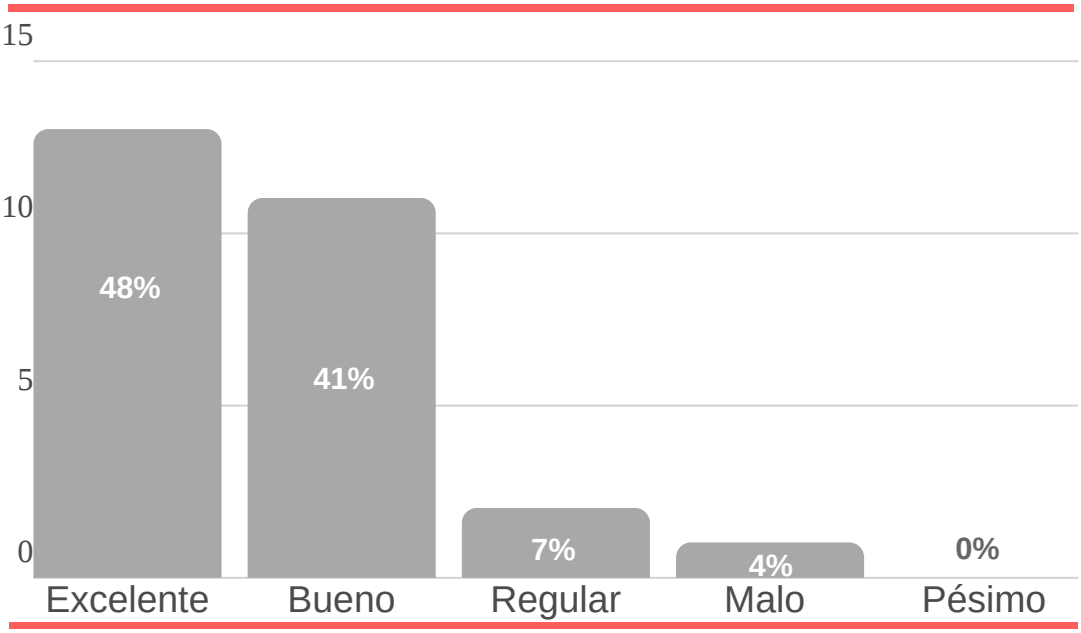


CALIFICACIÓN

4.47

VALIDACIÓN

El 48% de los usuarios calificaron como excelente el tiempo de validación/publicación a las solicitudes alta,modificación o baja; mientras solo el 4% lo calificaron como malo.



CALIFICACIÓN

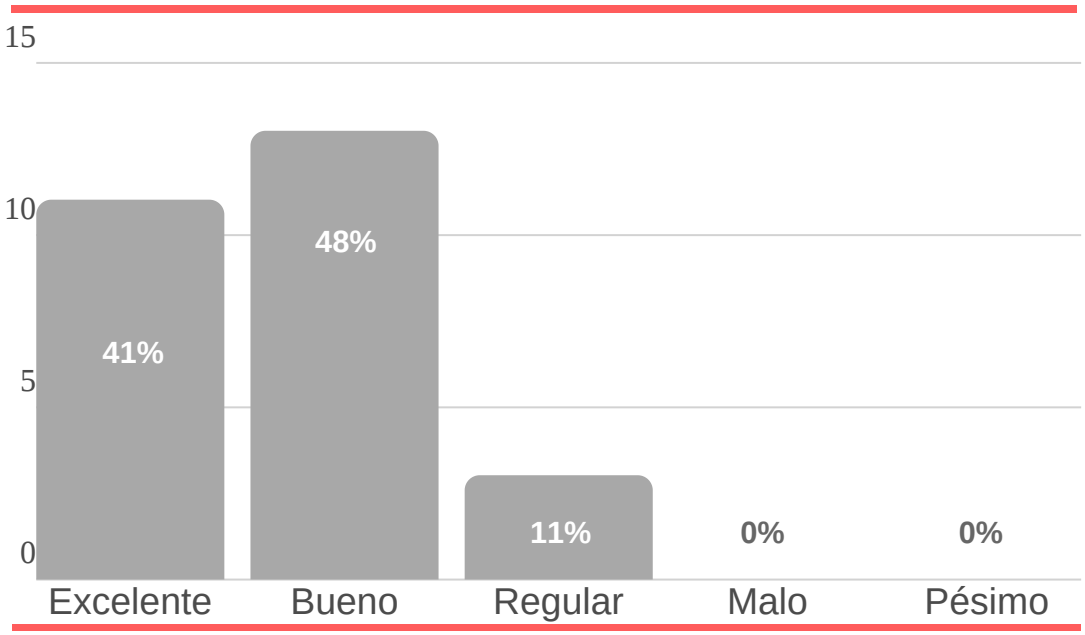
4.33

CANALES DE COMUNICACIÓN

El 48% de los usuarios calificaron este criterio como bueno , por el contrario, el 11% lo calificó como regular.

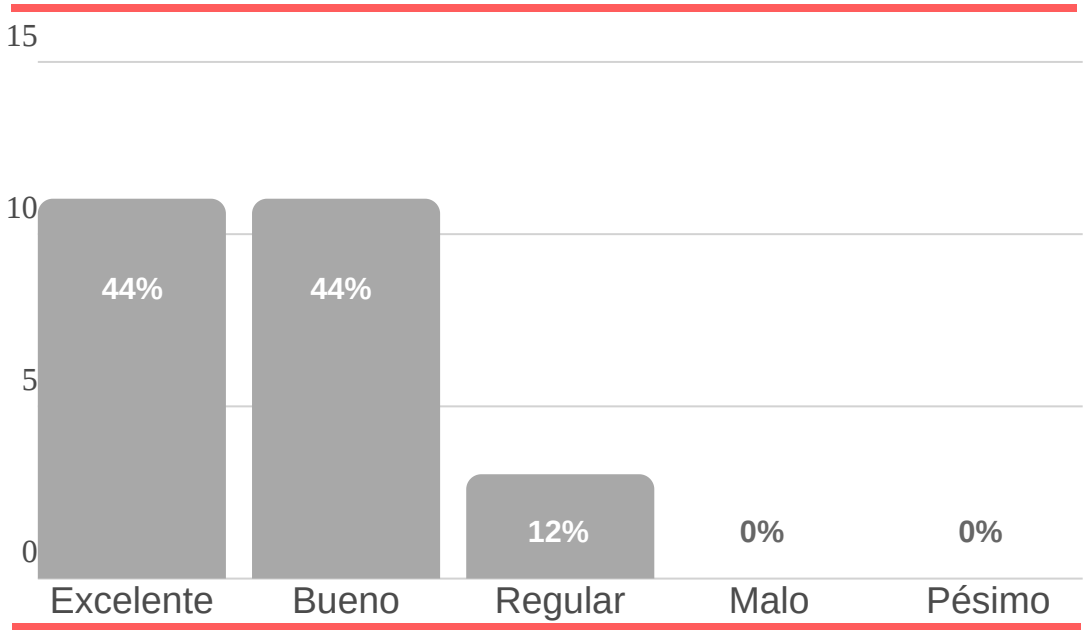
CALIFICACIÓN

4.29



EFICIENCIA CANALES DE COMUNICACIÓN

El 44% de los encuestados calificaron este rubro como excelente, el 12% lo calificaron como regular.



CALIFICACIÓN

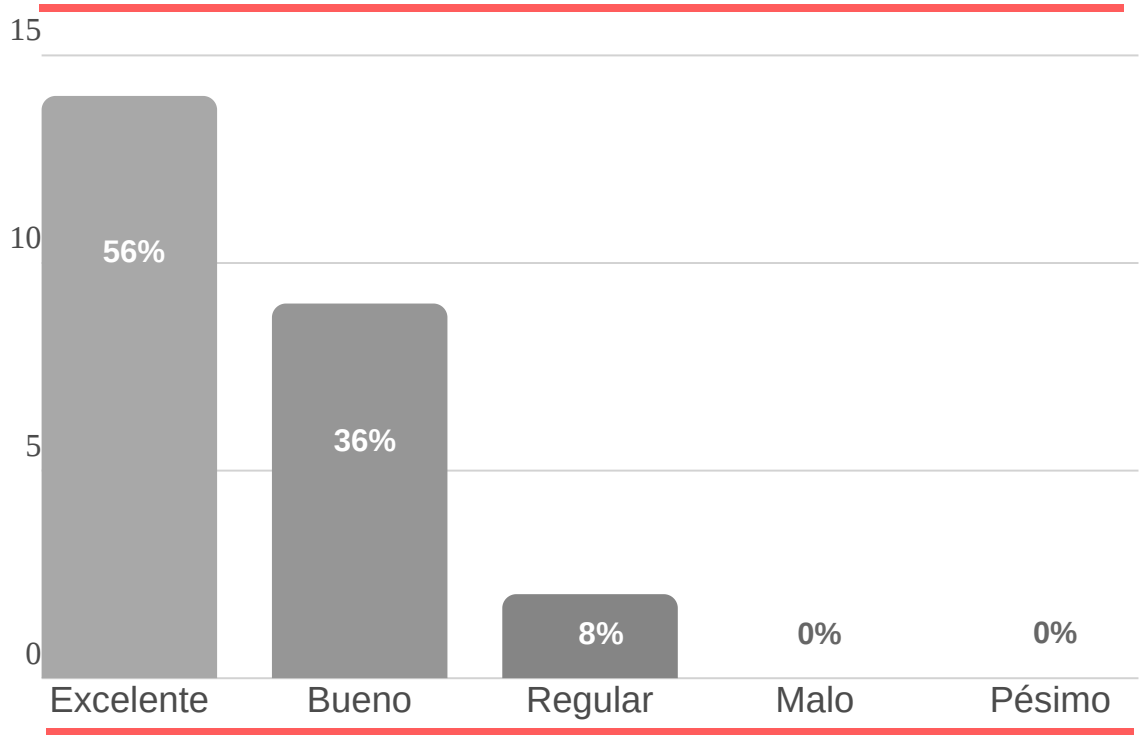
4.32

ASESORÍA

El 56% calificaron como excelente al solicitar asesoría por dudas o problemas encontrados, el 8% lo calificó como regular.

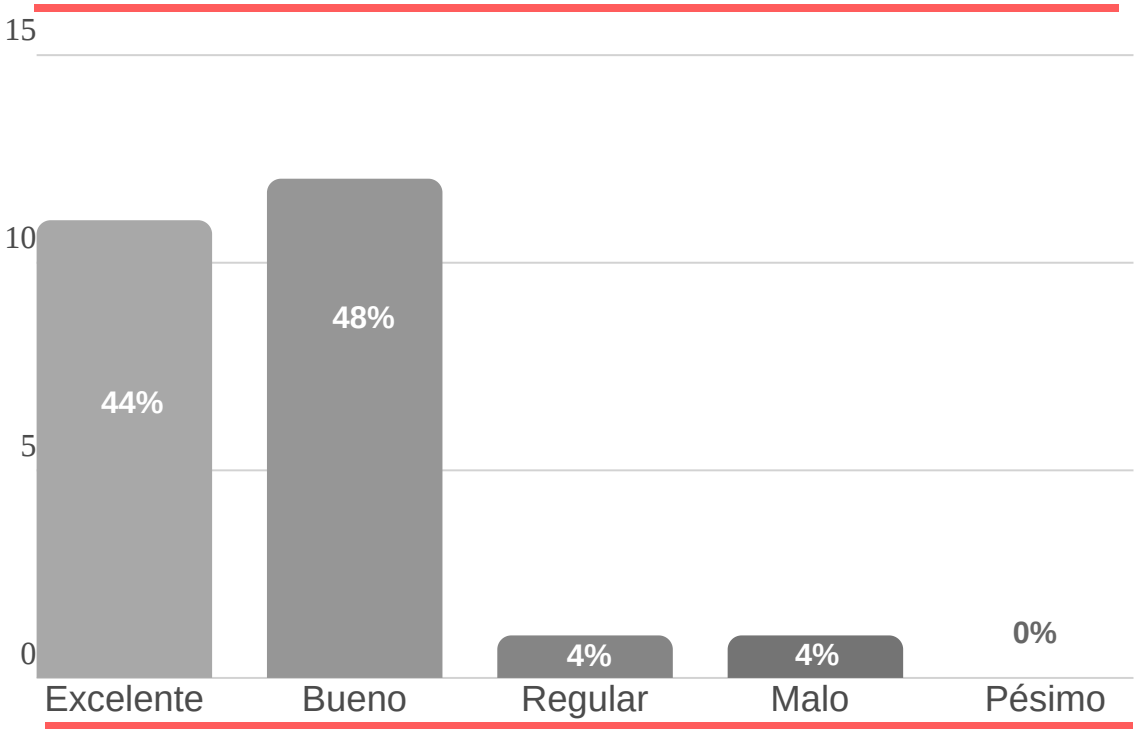
CALIFICACIÓN

4.48



SEGUIMIENTO A SOLICITUDES

El 48% de los encuestados calificaron este rubro como bueno, el 4% lo calificó como malo.



CALIFICACIÓN

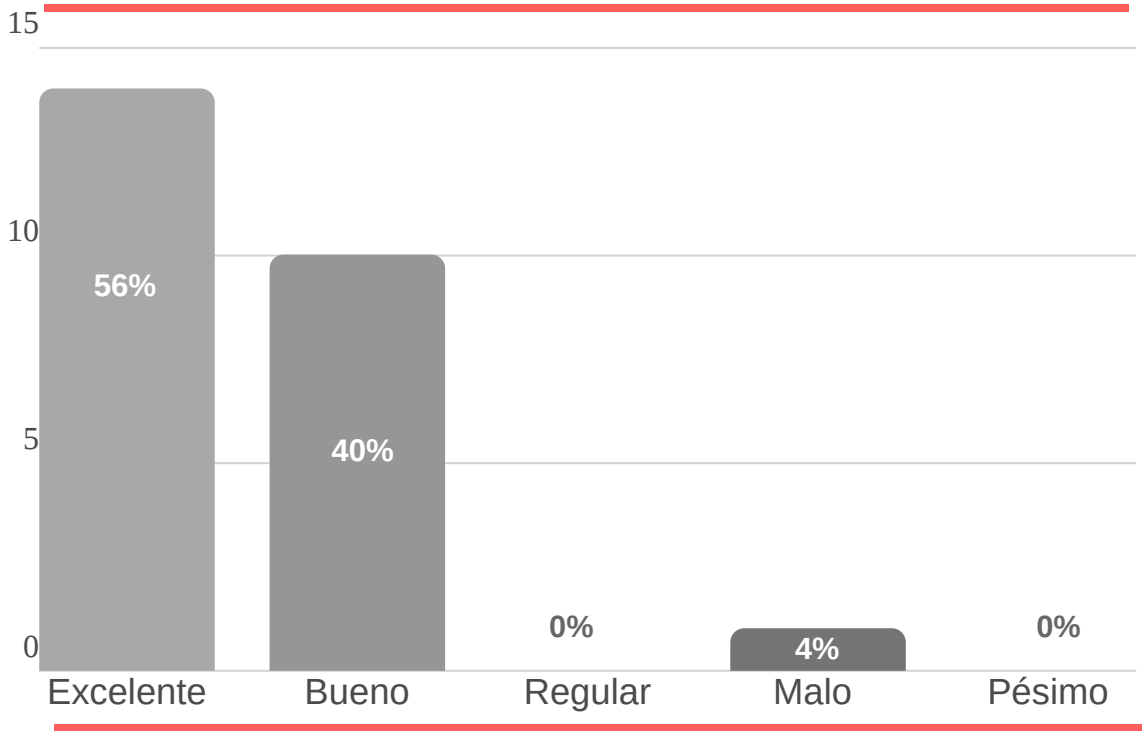
4.32

CONOCIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO

El 56% calificaron como excelente el conocimiento del personal del área acerca del procedimiento a seguir, el 4% lo calificó como malo.

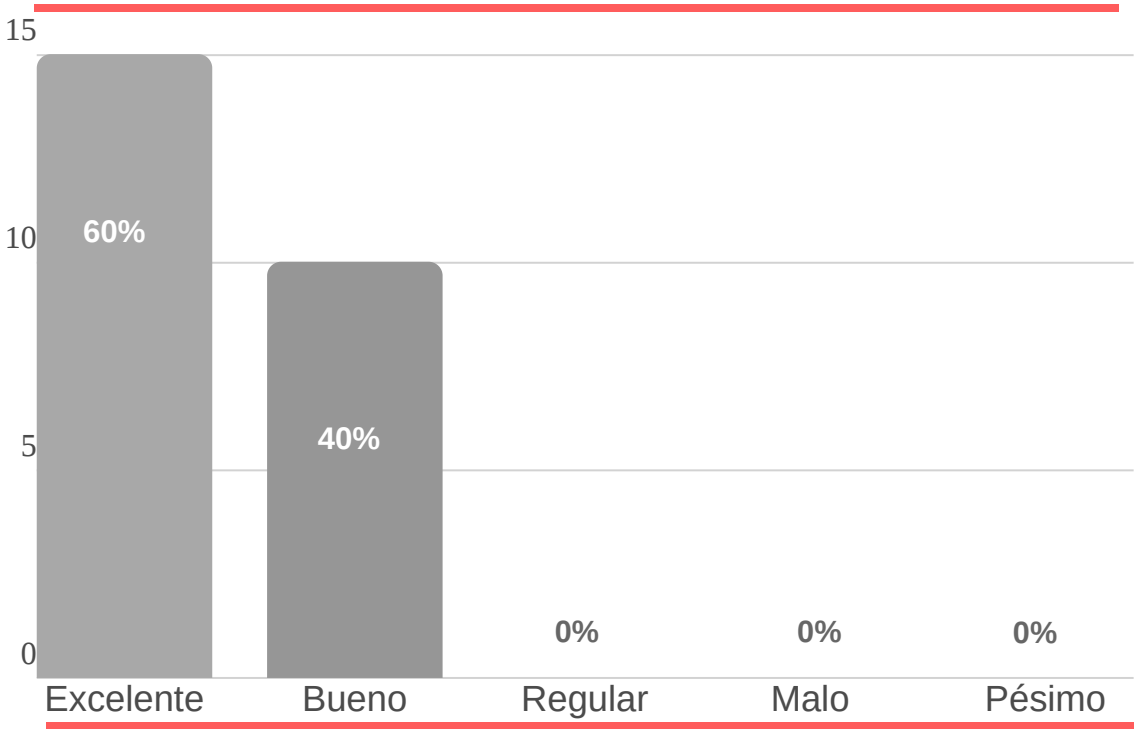
CALIFICACIÓN

4.48



ATENCIÓN DEL PERSONAL

El 60% de los encuestados calificaron este rubro como excelente, el 40% lo calificaron como bueno.



CALIFICACIÓN

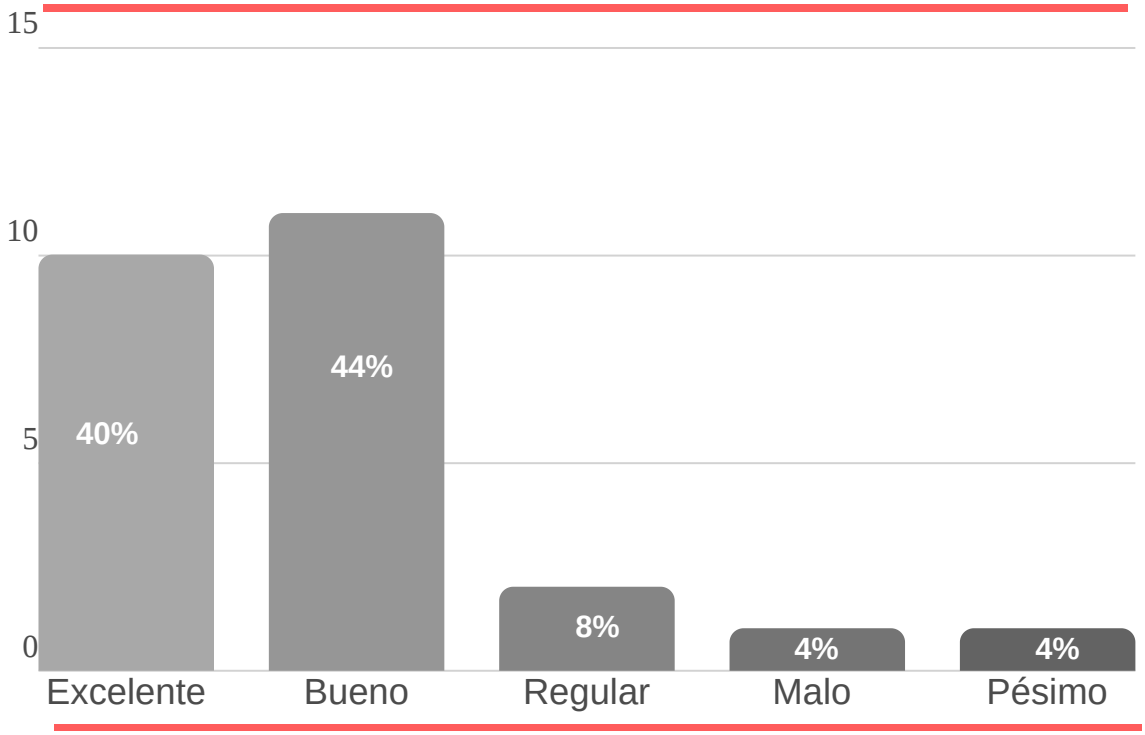
4.6

PLATAFORMA

El 44% calificaron como bueno la plataforma en donde realizan las altas, bajas o modificaciones, el 16% lo calificó de regular a pésimo.

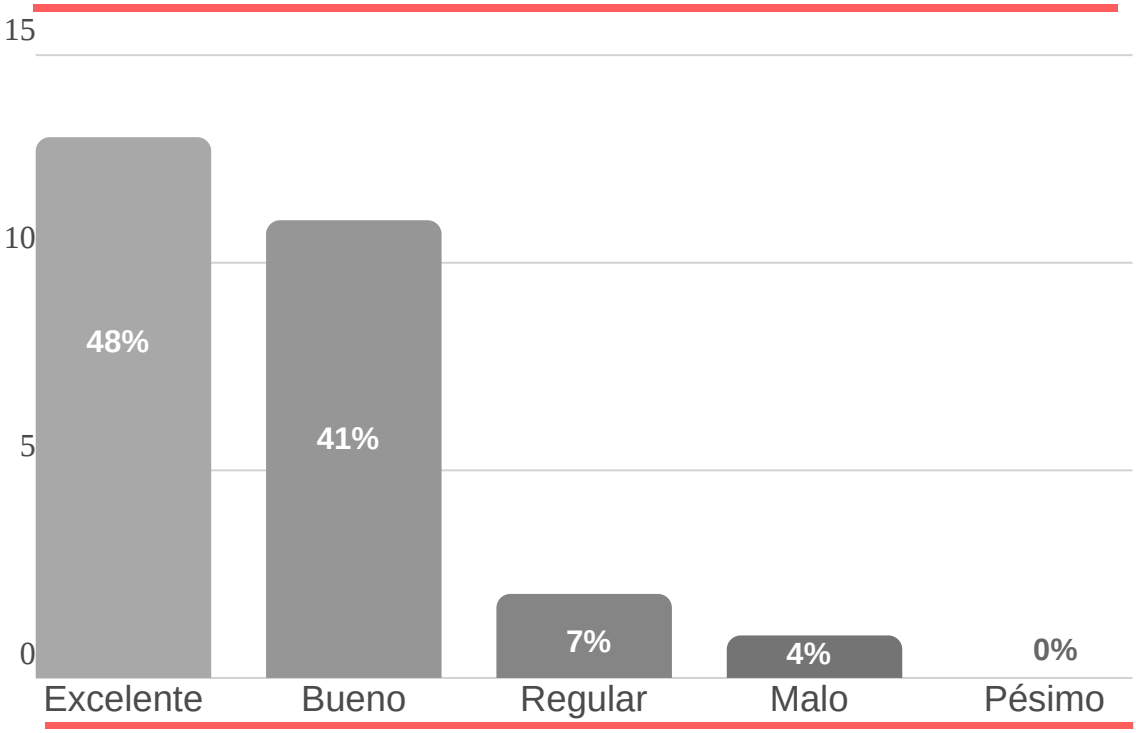
CALIFICACIÓN

4.12



ASIGNACIÓN USUARIO Y CONTRASEÑA

El 48% de los encuestados calificaron este rubro como excelente, el 11% lo calificaron de regular a malo.



CALIFICACIÓN

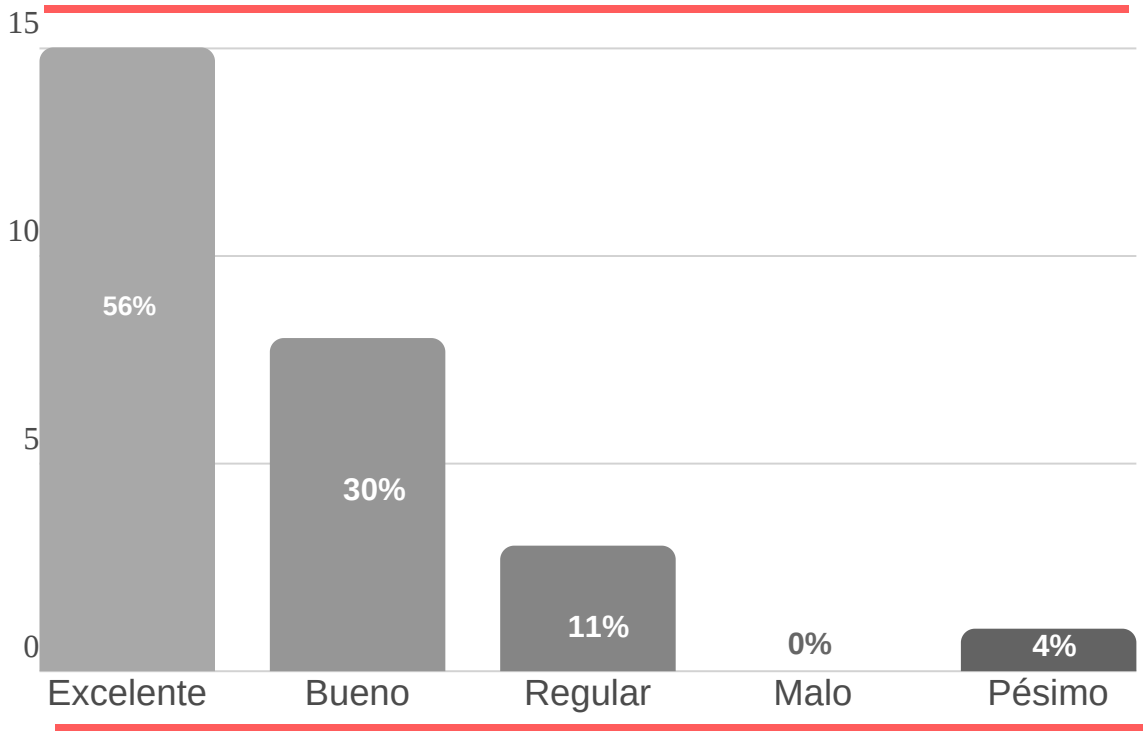
4.33

FACILIDAD DE USO DE LA PLATAFORMA

El 56% calificaron la facilidad para acceder para utilizar la plataforma del sistema RETyS como excelente, el 14% lo calificó entre regular y pésimo.

CALIFICACIÓN

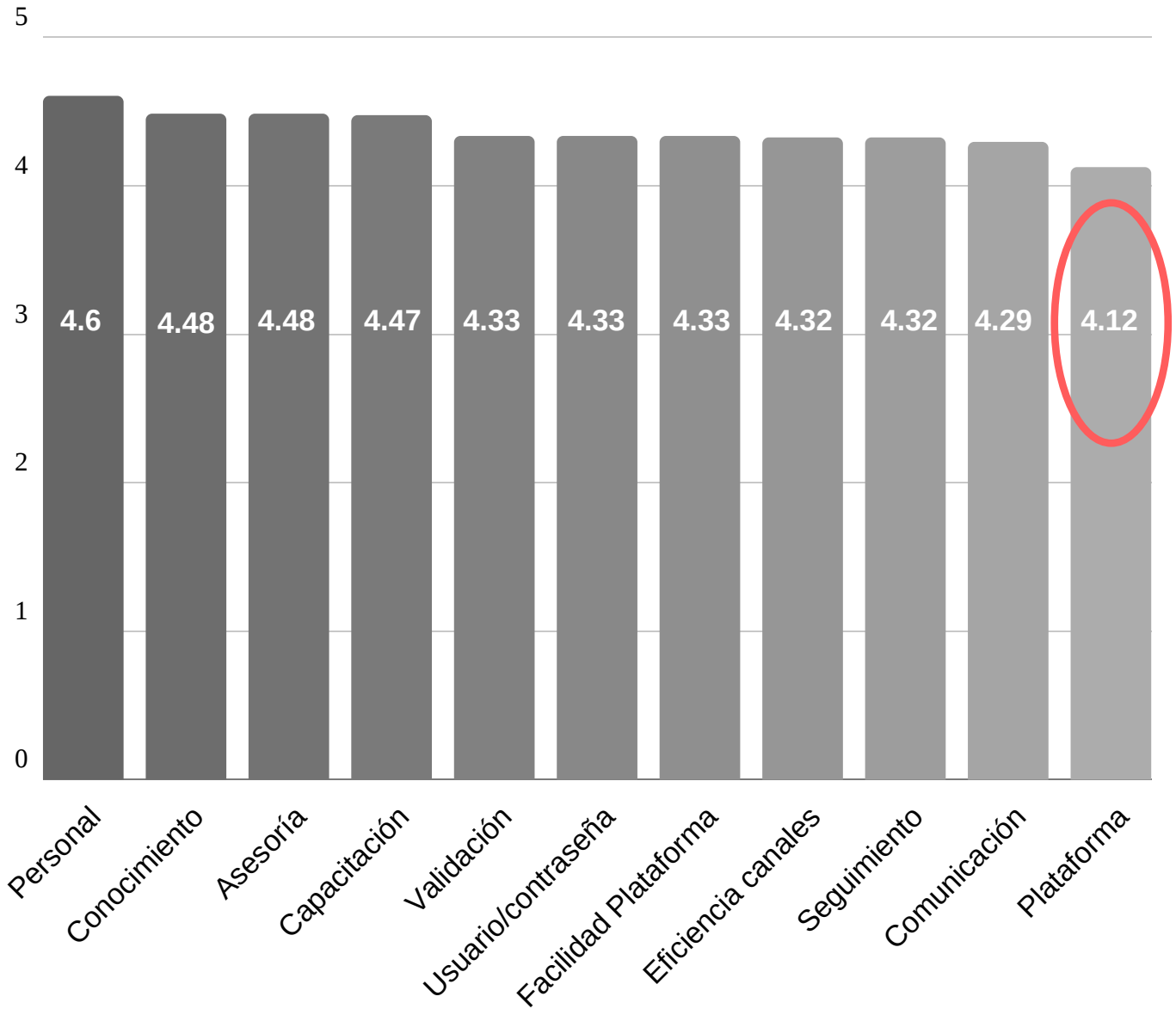
4.33



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 11 rubros fue de 4.37. Por lo cual, se sugiere poner especial atención en la plataforma donde se realizan las altas, bajas o modificaciones; en los canales de comunicación y su eficiencia, así como en el seguimiento a las solicitudes de los usuarios. Con ello se pretende mejorar la percepción de los usuarios.



CALIFICACIÓN **4.37**

COMENTARIOS Y/O PROPUESTAS DE MEJORAR

- "La plataforma es amigable y sencilla. Tal vez, agregar un tipo chat para resolver dudas más rápido y que la parte de costos la pudiéramos escribir nosotros y no tener que pedirles que den de alta los valores"
- "Considero que el personal que lleva el sistema del Retys está ampliamente capacitado y apoya mucho a las dependencias para brindar un mejor servicio"
- "Considero que el personal que lleva el sistema del Retys está ampliamente capacitado apoya mucho a las dependencias para brindar un mejor servicio"
- "Muy buena plataforma y tiempo de atención excelente"
- "Que los costos de los tramites no los tenga uno que actualizar cada año, dado que para eso en la ley aparecen como salarios y no como un costo, por lo tanto la Secretaría los puede ligar con la ley de hacienda y el costo anual de la UMA. También a las plataformas se les debe de aplicar lo de la Mejora Regulatoria, esa plataforma tiene muchos años y no se ha actualizado a pesar de las solicitudes que se han hecho para mejorar. Urge actualicen esa plataforma RETyS"
- "Que no deberían de existir porque cada quien sabe lo que hace y llenar formatos, formularios o planillas que mandan nomas hacen que uno pierda mas tiempo en cosas extra"
- "Ha sido un proceso en el que estamos aprendiendo juntos y muchas veces se han presentado dudas que el personal a cargo las resuelven de la mejor manera el beneficio de todos"
- "La comunicación es buena, nada mas que de las ocupaciones que tienen los asesores a veces es un poco complicado localizarlos"
- "Es eficiente la atención para dar seguimiento a los cambios que se realizan de los trámites y servicios"
- "Hacer vídeo tutoriales animados y claros y un manual de calidad del sistema"
- "Todo bien...gracias"
- "Mas reuniones presenciales (o virtuales) de seguimiento. Más capacitaciones, sobre todo cuando se cambia la versión de la plataforma por ajustefederales"
- "No tengo"
- "El 27 de marzo del presente año realicé la solicitud de actualización a los trámites del ISENCO, en la plataforma y mediante correo electrónico anexandolos archivos PDF generados de "Reporte de solicitud de modificación", sin embargo, a la fecha, aún no se ha respondido a mi solicitud, ni se ven reflejados los cambios en la plataforma. Saludos"
- "El Sistema considero que está un poco viejito, hay campos en los que para hacer una modificación se triangula demasiado la información cuando ésta pudiera ser más directa"

ÁREAS DE OPORTUNIDAD IDENTIFICADAS

- Poner especial atención en la plataforma en donde se realizan las altas, bajas o modificaciones es uno de los rubros con calificación más baja de acuerdo a los usuarios encuestados.
- Los usuarios comentan que falta mejorar la comunicación y la eficiencia en los canales utilizados.
- También mencionan la falta de seguimiento a sus solicitudes realizadas por la dependencia.

RECOMENDACIONES

- Analizar brindar capacitaciones de manera presencial y/o virtual cuando hay cambio de versión en la plataforma del sistema RETyS.
- Recabar información directamente de los usuarios para identificar las áreas de oportunidad de la plataforma del sistema para realizar las adecuaciones o actualizaciones correspondientes.
- Analizar si en la plataforma se puede contar con un vídeo o tutoriales, así o Manual que les permita seguir paso a paso cuando hay dudas sobre la plataforma o requerimientos de los formatos.
- Ver la posibilidad de contar con un chat o un canal de comunicación directamente en la plataforma, que permita resolver las dudas al momento o en un periodo de tiempo más corto.
- Indicar horarios y canales de comunicación bien definidos para la atención y seguimiento y asesoría, así como mantener constante comunicación con el usuario acerca del estatus de su solicitud.

INFORMACIÓN ADICIONAL

A continuación se muestran las respuestan las respuesta de 28 usuarios que contestaron la encuesta donde se les pregunta acerca de los trámites que ofrecen en línea y con firma electrónica:

USUARIO 1

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

6 público en general y 12 Notarios

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

Copias simples y certificadas de escrituras, Certificados de libertad de gravamen, Constancia de no propiedad, Consulta de folio, Consulta de prelación. Y para notarios son los anteriores más: Inscripción de primer aviso preventivo, Inscripción de segundo aviso preventivo, Inscripción de compra ventas, Inscripción de cancelaciones, Inscripción de créditos e Inscripción de actos traslativos de dominio

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

Todos, excepto copias simples, consulta de folio y prelación

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

Copias certificadas de escrituras, Certificados de libertad de gravamen y Notarios los mismos más: Inscripción de primer aviso preventivo, Inscripción de segundo aviso preventivo, Inscripción de compra ventas, Inscripción de cancelaciones, Inscripción de créditos e Inscripción de actos traslativos de dominio

USUARIO 2

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

Ninguno

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

No respondió

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

Ninguno

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

No respondió

USUARIO 3

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

1

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

Normateca digital : se encuentra para consulta de los ciudadanos la compilación de las ordenamientos jurídicos de cada dependencia del poder Ejecutivo del Estado

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

Ninguno

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

No respondió

INFORMACIÓN ADICIONAL

USUARIO 4

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

1

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

Normateca digital : se encuentra para consulta de los ciudadanos la compilación de las ordenamientos jurídicos de cada dependencia del poder Ejecutivo del Estado

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

Ninguno

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

No respondió

USUARIO 5

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

4

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

Solicitud de Servicio de Capacitación, Solicitud de Asesoria Juridica, Psicologica, Acompañamiento, Orientacion en Linea 075, Servicio de Refugio

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

0

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

No respondió

USUARIO 6

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

Ocho

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

1) Denuncia pública en materia ambiental, 2)dictamen de congruencia en materia de ordenamiento ecológico, permiso de poda, 3) derribo o trasplante de arbolado, 4) solicitud de resolución de cédula de operación anual, 5) solicitud de resolución de plan de manejo de residuos de manejo especial, 6) solicitud de resolución en materia de impacto ambiental, 7) solicitud de registro de prestadores de servicios ambientales 8) solicitud de resolución de licencia local de funcionamiento ambiental.

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

Ninguno.

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

No respondió

INFORMACIÓN ADICIONAL

USUARIO 7

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

Ninguno

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

No aplica

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

Ninguno

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

No aplica

USUARIO 8

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

Ninguno

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

No aplica

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

Ninguno

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

No aplica

USUARIO 9

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

Ninguno

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

No respondió

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

Ninguno.

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

No respondió

USUARIO 10

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

2

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

Copias de programas de televisión y servicio social a la ciudadanía

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

Ninguno.

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

No respondió

INFORMACIÓN ADICIONAL

USUARIO 11

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

Reimpresión de la Clave Única de Registro de Población (CURP)

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

Impresión de la clave CURP cuando ya fue dada de alta previamente en el sistema de Registro Nacional de Población (RENAPO) por medio del sitio web del gobierno federal https://www.gob.mx/curp/

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

Ninguno

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

No respondió

USUARIO 12

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

1

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

Expedición de actas de: nacimiento, matrimonio, divorcio, defunción, inscripción de acta de nacimiento, inscripción de acta de matrimonio, inscripción de acta de defunción

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

15

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

1.- Constancia de inexistencia de hijos. 2. Constancia de inexistencia de matrimonio. 3. Aclaración de Actas. 4.- Complementación de Actas. 5.- Rectificación Administrativa de Actas. 6.- Constancia de inexistencia de Registro de nacimiento de menores de 3 días hasta 7 años.. 7.- Constancia de inexistencia de Registro de nacimiento para personas mayores de 7 años hasta menores de 18 años. 8.- Constancia de inexistencia de Registro de nacimiento para personas mayores de 18 años. 9.- Autorización de divorcio Administrativo. 10.- Autorización de Matrimonio Nacional con Extranjero. 11. Autorización de Matrimonio entre Extranjeros. 12. Autorización de Inscripción de Acta Extranjera: (nacimiento, matrimonio, defunción). 13.- Autorización de registro Extemporáneo de Defunción. 14.- Autorización de Registro Extemporáneo de Nacimiento.15.- Expedición de actas de: nacimiento, matrimonio, divorcio, defunción, inscripción de acta de nacimiento, inscripción de acta de matrimonio, inscripción de acta de defunción

INFORMACIÓN ADICIONAL

USUARIO 13

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

7

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

Expedición de acuerdos de programas parciales de urbanización, Autorización de Protocolo, abierto o especial, Expedición de constancia de inscripción de tutor cautelar, Expedición de constancia de inscripción o no inscripción de testamento, Inscripción de avisos de testamento, Legalización - Apostilla, Publicación de Edictos.

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

2

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

Legalización - Apostilla

USUARIO 14

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

8

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

Gestión para guías de turistas, cursos de cultura turística, información y orientación turística, información sobre certificaciones y distintivos turísticos, capacitación y desarrollo humano para prestadores de servicios turísticos y publico en general, servicio de información estadística turística del estado de Colima, Registro Nacional de Turismo, Diagnostico para valorar ideas conceptuales e impulsar el desarrollo de nuevos productos turísticos

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

0

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

No aplica

USUARIO 15

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

4

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

Padrón de proveedores Moral y persona Física, Informatel y conmutador del Gobierno

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

0

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

Existe un proyecto en curso llamado Oficio Digital con Firma Electrónica

INFORMACIÓN ADICIONAL

USUARIO 16

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

10

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

Entrega de apoyos, atención medica, psicológica, dental,rehabilitación, valoraciones psicológicas, aplicación de estudios socioeconomicos, ingreso a la udif, usi,cadis, cas de día para personas adultas mayores y registro de proveedores

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

Ninguno

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

No respondió

USUARIO 17

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

0

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

No respondió

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

0

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

No respondió

USUARIO 18

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

3

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

Constancia de No Inhabilitación, Atención de quejas, sugerencias y felicitaciones, Atención de solicitudes de información pública

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

1

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

Constancia de No Inhabilitación

USUARIO 19

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

Ninguno

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

No aplica

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

Ninguno

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

No aplica

INFORMACIÓN ADICIONAL

USUARIO 20

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

Ninguno

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

Ninguno

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

Ninguno

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

Ninguno

USUARIO 21

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

1

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

Certificado de cumplimiento

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

1

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

Certificado de cumplimiento

USUARIO 22

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

2

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

Capacitación y apoyo a las comunidades.

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

Ninguno

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

No aplica

USUARIO 23

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

1

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

Asesoría en emprendimiento

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

0

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

No respondió

INFORMACIÓN ADICIONAL

USUARIO 24

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

3

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

1. Inscripción y reinscripción a licenciatura y a bachillerato: mediante el cual, nuestros estudiantes acceden a realizar sus estudios en nuestra escuela y a continuar con ellos cada semestre, respectivamente. 2. Constancia de estudios: con este trámite los estudiantes acceden al documento que les puede ser útil para trámites ante otras instancias gubernamentales o privadas, como becas, movilidad, empleos, etc. 3. Certificación de estudios: mediante la cual el alumnado puede tener su certificado de terminación de estudios de licenciatura o bachillerato, así como a un duplicado de éste o a la comprobación de estudios parciales.

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

0

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

N/A

USUARIO 25

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

5

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

Vivienda, Mejoramiento o ampliación de vivienda, Vivienda rural, Regularización de asentamientos humanos y Escrituración

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

1

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

Escrituración

USUARIO 26

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

0

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

0

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

0

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

No respondió

INFORMACIÓN ADICIONAL

USUARIO 27

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

2

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

Expedición de la Constancia de No Antecedentes Penales y la Autorización y Registro de Empresas de Seguridad Privada.

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

1

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

Constancia de No Antecedentes Penales

USUARIO 28

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu dependencia en línea?**

0

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

N/A

- **¿Cuántos trámites y servicios ofrece tu Dependencia con firma electrónica?**

0

- **Describe brevemente cada uno de ellos.**

N/A