



COLIMA
Gobierno del Estado

Secretaría de Planeación,
Finanzas y Administración
Subsecretaría de Administración

INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS

EVALUACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Dependencia Solicitante:

**Secretaría de Desarrollo Económico a través
de la Dirección de Mejora Regulatoria**

Dependencia Evaluadora:

**Subsecretaría de Administración a través de la
Dirección General de Profesionalización,
Calidad y Escuela de Buen Gobierno**

DICIEMBRE 2023

COLIMA



AÑOS

1523

2023

"2023, Año de la Conmemoración del 500 Aniversario de la Fundación de la Villa de Colima".

OBJETIVO

01

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la percepción ciudadana a través de la identificación de áreas de oportunidad para fortalecer la calidad y eficiencia en el servicio , así como favorecer la simplificación en la realización de trámites y/o servicios que ofrecen las Dependencias y Entidades de Gobierno del Estado de Colima.

PRUEBA PILOTO

Se implementó una prueba piloto, cuya prueba es un experimento previo en la que se toma una pequeña muestra para medir la factibilidad y la correcta formulación de las preguntas que están en el instrumento.

De esta manera, la prueba piloto permitiría, detectar las posibles fallas en los equipos y considerar la duración de la encuesta, para optimizar tiempos y mejorar el diseño del instrumento.

De las cuales, se aplicó un total de 25 muestras.

ENCUESTA FINAL

Derivado de los resultados de la prueba piloto experimental, se planteó la siguiente metodología de investigación:

ALCANCE: Aplica desde la metodología para el levantamiento de encuestas de Google Forms en **tabletas electrónicas, teléfono móvil o encuestas en papel**, a personas mayores de 18 años que en los últimos 12 meses hayan realizado algún trámite y/o servicio de Gobierno del Estado; considerando el análisis de la información recabada, hasta la elaboración del informe ejecutivo de resultados.

PLAN DE MUESTREO

POBLACIÓN OBJETIVO

HOMBRES Y MUJERES DE 18+: 115,978

NIVEL DE CONFIANZA : 95%

MARGEN DE ERROR: 5%

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 380

La evaluación se llevo a cabo los días 29 de Septiembre, 02, 03 de Octubre. Asimismo, se realizó un segundo levantamiento para el cumplimiento de la muestra de los cuales se consideró como días adicionales 07, 08 y 09 de Noviembre del presente año.

Los puntos estratégicos a los cuales se acudió a realizar el levantamiento de información para lograr una mayor captación de usuarios; Subsecretaría de Movilidad Colima, Villa de Álvarez y Manzanillo, Complejo Administrativo de Colima, Hospital Regional Universitario, CIAPACOV, DIF Estatal Colima, Centro de Colima, Centro de Villa de Álvarez, Calzada Galván por Congreso y Ex Zona Militar.

Se contó con el apoyo de 10 encuestadores de los cuales se distribuyeron a los puntos estratégicos anteriormente mencionados.

COLIMA



AÑOS

1523

2023

INSTRUMENTO DE LA EVALUACIÓN

Para esta aplicación, se empleó un formulario de Google Forms, el cual es una herramienta que permite crear encuestas o cuestionarios directamente en el navegador web o móvil, sin tener que usar ningún software especial.

Además que genera los resultados al instante, en el momento en que se envían, misma que se maneja de forma fácil y sencilla la aplicación de la encuesta.

Esta encuesta consistió en un total de 14 preguntas entre ellas, dicotómicas, de opción múltiple y preguntas abiertas.

Dicho instrumento se compartió a los 10 encuestadores para su uso en el levantamiento de la información.

COLIMA
Gobierno del Estado

Evaluación de Trámites y/o Servicios.

Encuesta para medir la percepción ciudadana en la realización de trámites y servicios del Gobierno del Estado de Colima.

OBJETIVO: Identificar las áreas de oportunidad para fortalecer la calidad y eficiencia en la realización de los trámites y servicios que ofrece el Gobierno del Estado de Colima.

denissep.calidad@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

PREGUNTA FILTRO
Esta pregunta, determina:
Si la respuesta es "Si" avanzamos al siguiente bloque de preguntas.
Si la respuesta es "No", finaliza la encuesta.

De enero 2022 a la fecha, ¿Ha realizado algún trámite y/o servicio de Gobierno del Estado de Colima? *

Sí

No

[Siguiente](#) [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

COLIMA



AÑOS

1523

2023

"2023, Año de la Conmemoración del 500 Aniversario de la Fundación de la Villa de Colima".

05

RESULTADOS



COLIMA



AÑOS

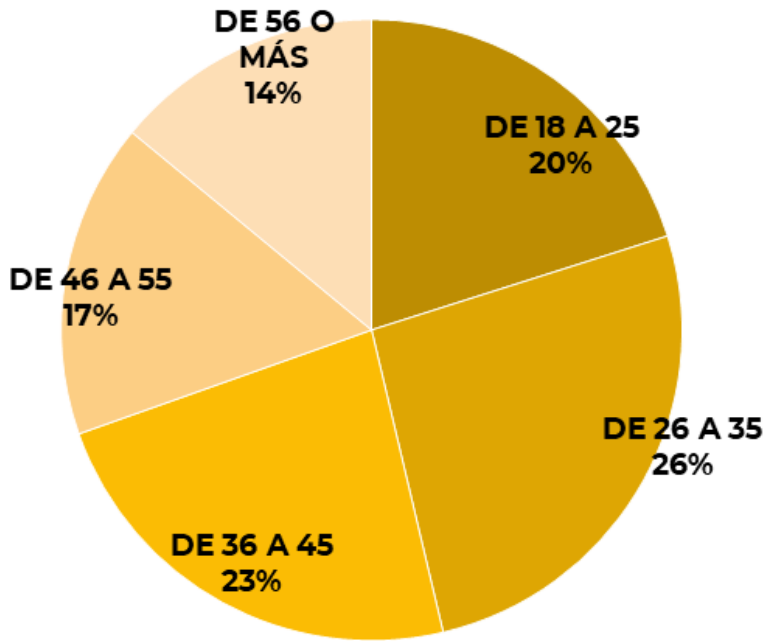
1523

2023

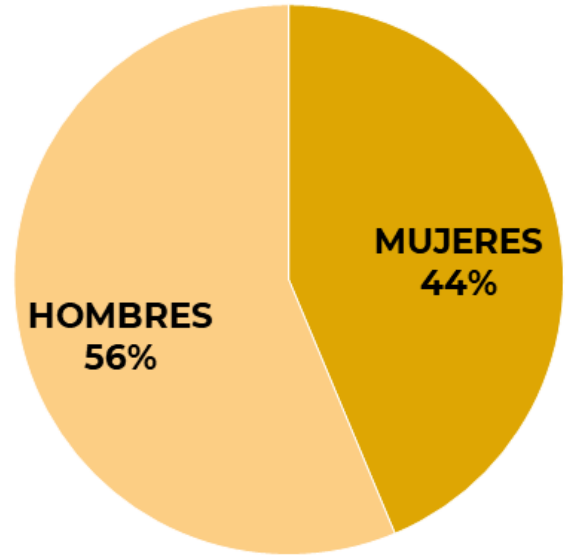
"2023, Año de la Conmemoración del 500 Aniversario de la Fundación de la Villa de Colima".

DATOS DEMOGRÁFICOS

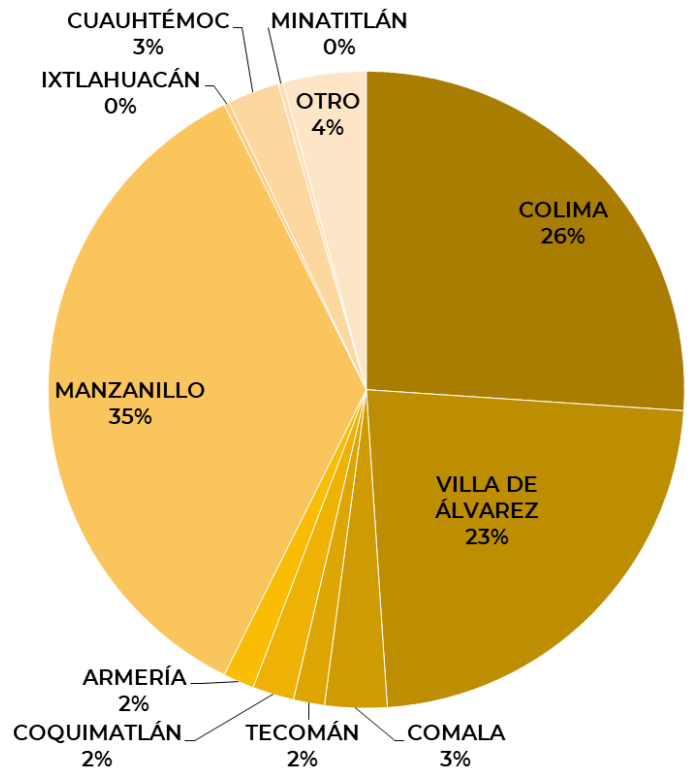
EDAD



GÉNERO

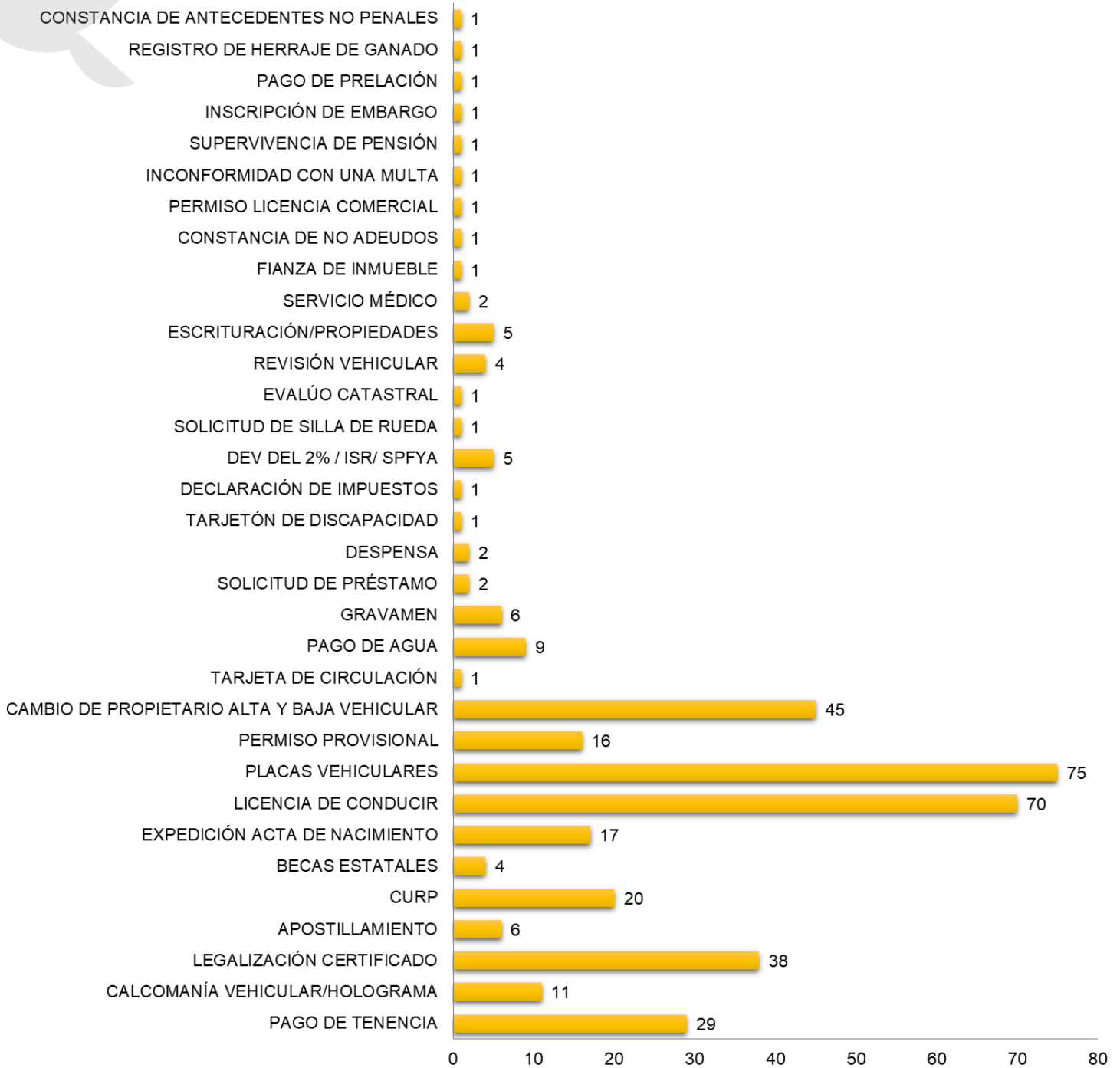


MUNICIPIO DE RESIDENCIA

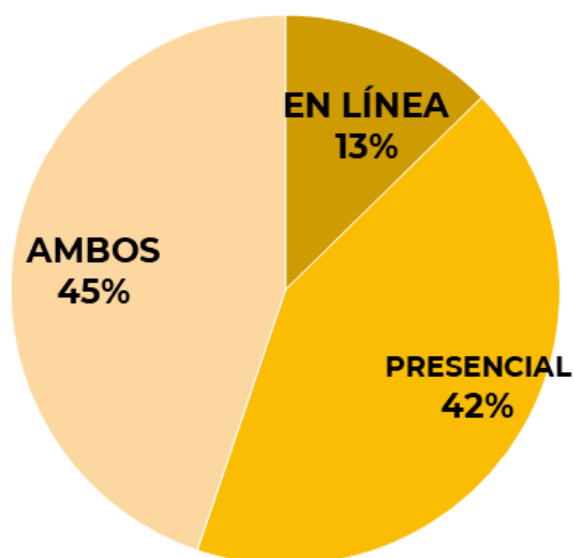


El 35% de los encuestados, el municipio de residencia radica en “Manzanillo”, el 26% en “Colima”, 23% en “Villa de Álvarez”, 3% “Cuauhtémoc”, 3% “Tecomán”, 3% “Minatitlán”, 3% “Comala”, 2% en “Armería”, 2% “Coquimatlán”; mientras que el 4% de los usuarios residen en “Otros” como Tepames, entre otros.

TRÁMITE Y/O SERVICIO EVALUADO

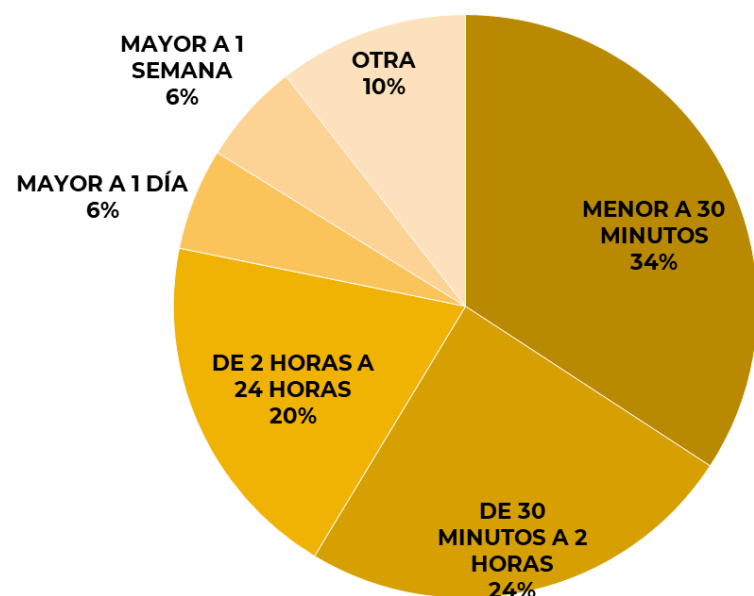


¿CUÁL FUE EL MEDIO PARA REALIZAR EL TRÁMITE Y/O SERVICIO?



El 45% de los encuestados respondieron que “Ambos” medios como en línea y presencial fue el medio para realizar el trámite y/o servicio, mientras que el 42% responde que solo fue medio “Presencial” y solo el 13% lo realizó en “Línea”.

¿CUÁNTO TIEMPO INVIRTIÓ PARA CONCLUIR EL TRÁMITE Y/O SERVICIO?



El 34% de los encuestados, respondieron que el tiempo invertido para concluir el trámite y/o servicio es “Menor a 30 minutos”, mientras que el 24% de “30 minutos a 2 horas”, el 20% de “2 horas a 24 horas”, el 6% “Mayor a 1 día” y el resto con el 6% “Mayor a una semana”.

En esta pregunta se empleó una respuesta con opción a “Otra” y las respuestas fueron tiempos excedentes a los rangos de las respuestas, siendo mayor a 2 meses en casos particulares como en la Subsecretaría de Movilidad, entre otras.

¿POR QUÉ MEDIO SE ENTERÓ EN DÓNDE REALIZAR EL TRÁMITE Y/O SERVICIO?

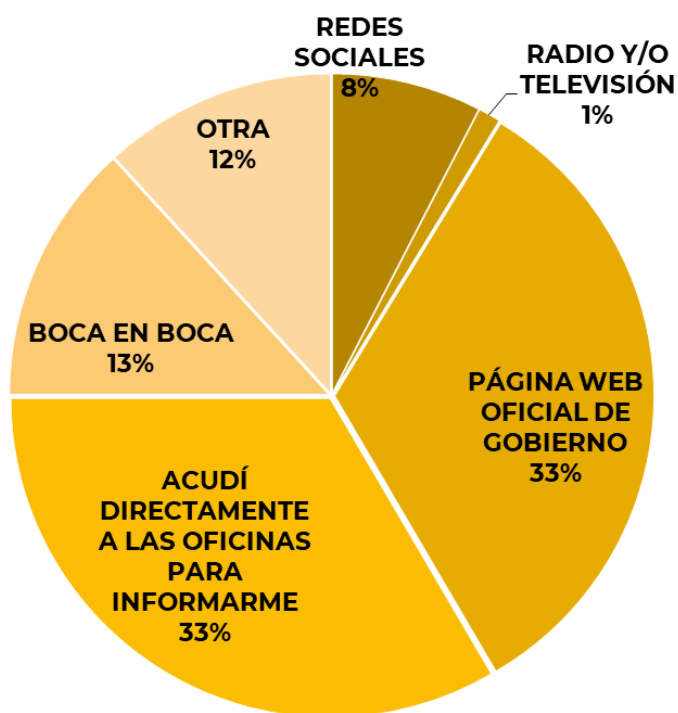
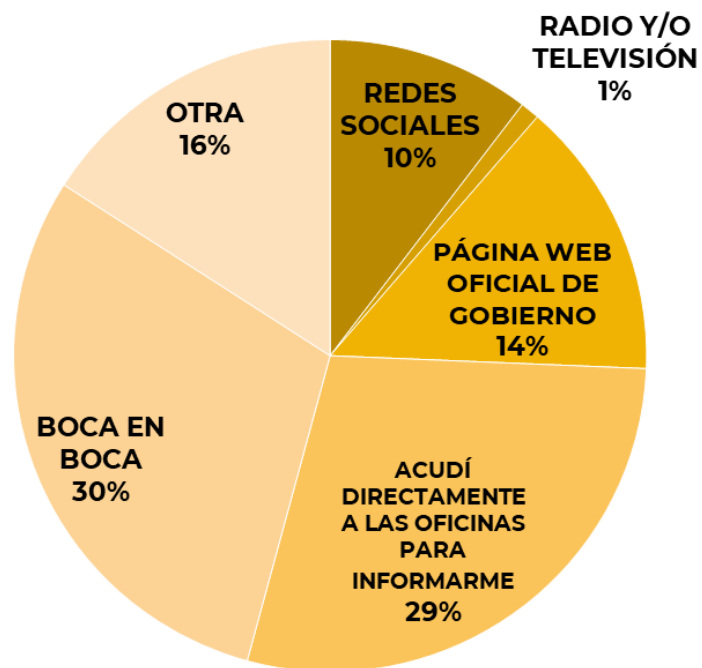
El 30% de los usuarios, contestaron que fue el medio “Boca en boca” por donde se enteraron en dónde realizar el trámite y/o servicio, el 29% acudió directamente a las oficinas para informarse, el 16% respondió la opción de “Otra” mediante requisitos de su escuela, recibos, entre otras.

El 14% mediante “Página web oficial de Gobierno” y el restante con el 10% por “Redes Sociales”



¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO SE ENTERÓ DE LOS REQUISITOS PARA REALIZAR EL TRÁMITE Y/O SERVICIO?

El 33% de los usuarios, respondieron que el medio por el cual se enteraron de los requisitos para realizar el trámite y/o servicio fue mediante “Acudí directamente a las oficinas para informarme”, el 33% mediante “Página web oficial de Gobierno”, el 13% de “Boca en boca”, el 12% por “Otra” opción, ya sea; por experiencia propia, a través de un gestor o conocimiento previo, mientras que el 8% “Redes sociales” y solo el 1% por “Radio y/o televisión”.



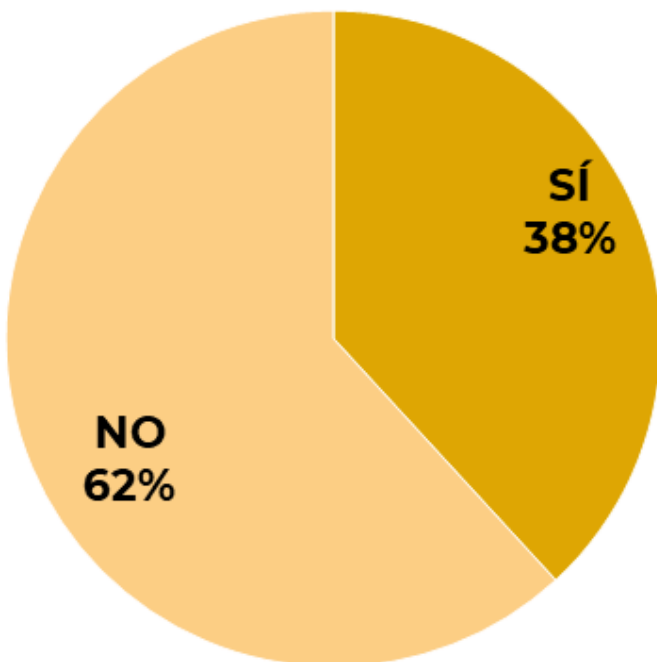
¿LOS REQUISITOS QUE LE SOLICITARON PARA REALIZAR EL TRÁMITE Y/O SERVICIO FUERON?



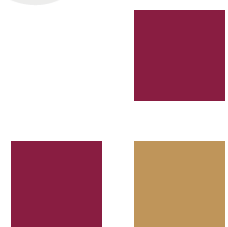
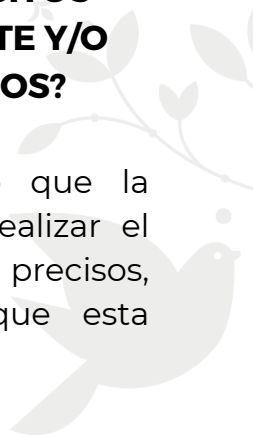
El 47% de los usuarios, contestaron que los requisitos que le solicitaron para realizar el trámite y/o servicio fueron “Los informados”, sin embargo; el 33% opina que fueron “Diferentes a los informados” y el resto con el 20% respondió que fueron “Adicionales a los informados”.

En este cuestionamiento, la evaluación del trámite como licencia vehicular, placas vehiculares, permiso provisional de la Subsecretaría de Movilidad, se hace énfasis en que la dependencia les solicitó en situaciones particulares, requisitos “diferentes a los informados”.

¿LA INFORMACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LA REALIZACIÓN DEL TRÁMITE Y/O SERVICIO SON CLAROS Y PRECISOS?

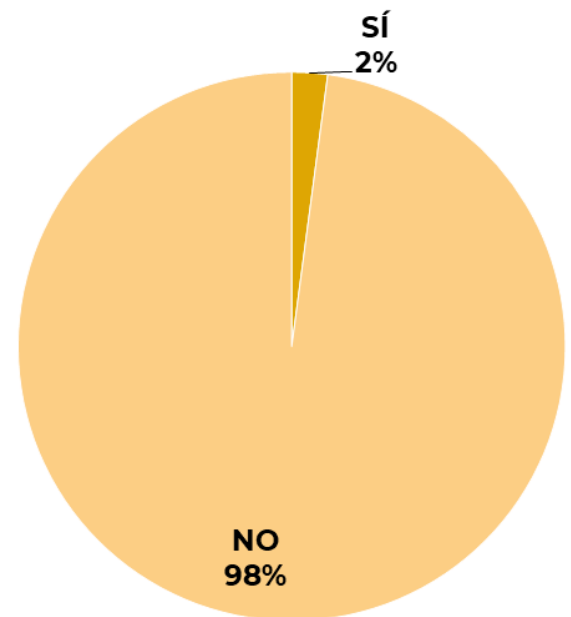


El 62% de los usuarios, respondió que la información de los requisitos para realizar el trámite y/o servicio “No” son claros ni precisos, mientras que el 38% considera que esta información “Sí” lo es.



¿DURANTE LA REALIZACIÓN DEL TRÁMITE Y/O SERVICIO, EXPERIMENTÓ ALGÚN ACTO DE DISCRIMINACIÓN?

El 98% de los usuarios encuestados, respondió que **“No”** experimentó ningún acto de discriminación, mientras que, solo el 2 % de los encuestados que contestaron que **“Sí”**, por lo que se muestra a continuación el tipo de discriminación que experimentaron.



Respecto a la Subsecretaría de Movilidad

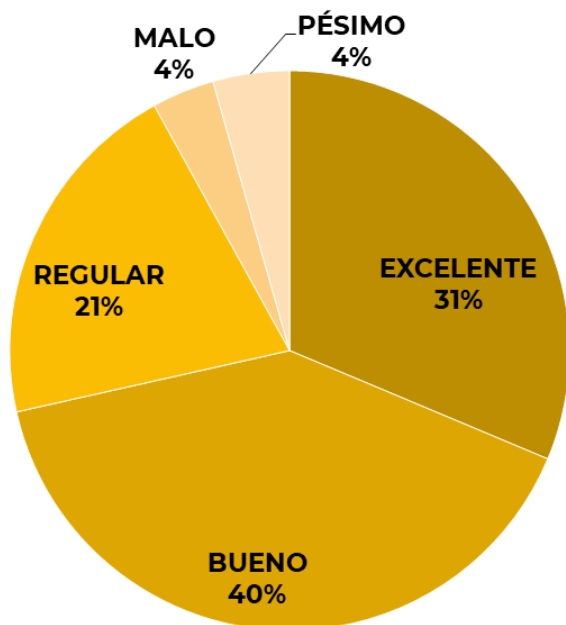
- Dan preferencia para atender a usuarios que son conocidos o amigos del o la titular de la dependencia, por lo que omiten realizar todo el proceso acorde al protocolo de atención.
- Brindan la atención a solo usuarios que realizan el trámite mediante gestores, que a los mismos usuarios que tienen cita agendada.
- Otros comentan que experimentó un acto de discriminación por discapacidad.
- Y el resto, hace énfasis en que los servidores públicos no tienen vocación y ética profesional porque otorgan el servicio con actitudes que no son adecuadas y transmiten un ambiente negativo.

CALIFIQUE ACORDE A SU EXPERIENCIA:

12

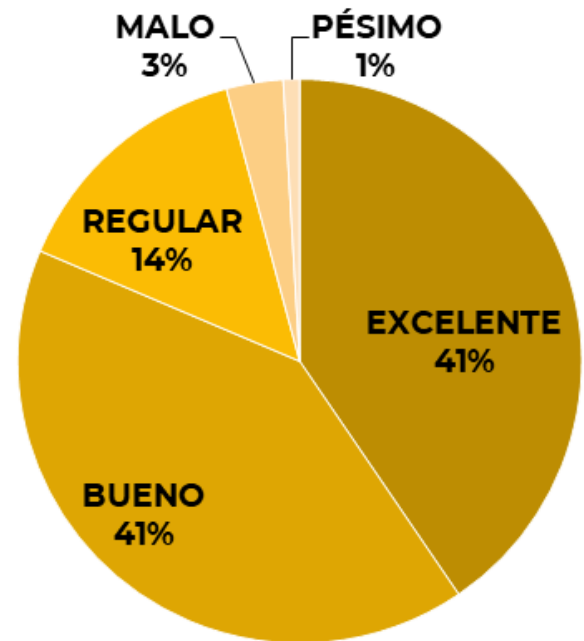


LA FACILIDAD EN LA REALIZACIÓN DEL TRÁMITE Y/O SERVICIO ES:



El 40% de los usuarios respondieron, que la facilidad en la realización del trámite y/o servicio es “Buena”, el 31% lo califica como “Excelente”, mientras que el 21% como “Regular”, el 4% como “Malo” y tan solo el 4% como “Pésimo”.

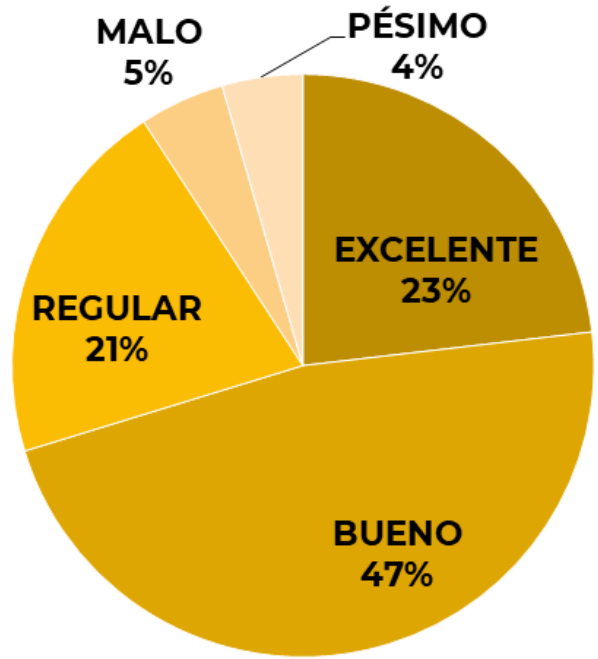
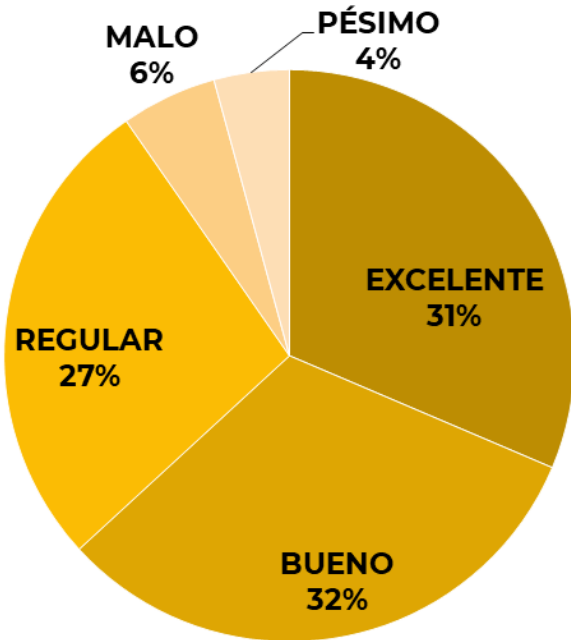
EL TRATO QUE RECIBIÓ POR PARTE DEL FUNCIONARIO ES:



El 41% de los usuarios califica al trato que recibió por parte del funcionario o servidor público como “Excelente”, asimismo, el 41% como “Bueno”, el 14% como “Regular”, el 3% como “Malo” y el 1% como “Pésimo”.

EL PROCESO PARA REALIZAR EL TRÁMITE Y/O SERVICIO ES:

LAS INSTALACIONES DONDE LE ATENDIERON SON:

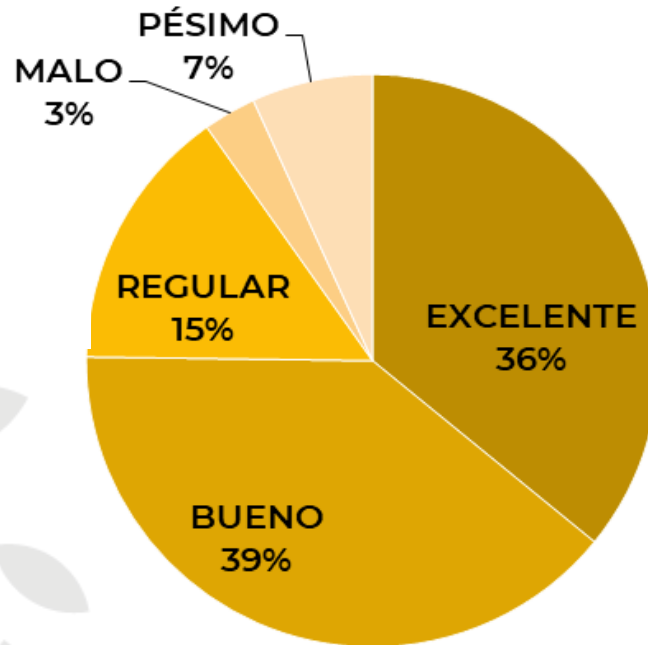


El 32% de los usuarios respondieron que el proceso para realizar el trámite y/o servicio es “Bueno”, el 31% como “Excelente”, el 27% como “Regular”, mientras que solo el 6 y 4% lo califican como “Malo y Pésimo”.

El 47% de los encuestados respondieron que las instalaciones donde le atendieron son “Buenas”, el 23% como “Excelente”, el 21% como “Regular” mientras que solo el 5 y 4% califican de “Malo” a “Pésimo”.



**LA LOCALIZACIÓN DE LAS OFICINAS
DONDE REALIZÓ EL TRAMITE Y/O
SERVICIO ES:**

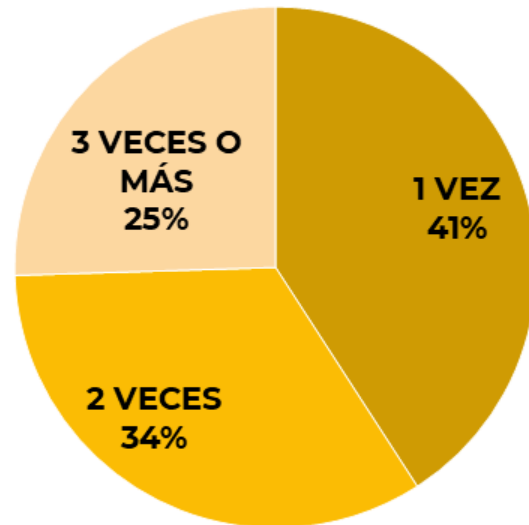


El 39% de los encuestados califican que la localización de las oficinas donde realizó el trámite y/o servicio es “Bueno”, el 36% como “Excelente”, el 15% “Regular”, mientras que el 7% como “Pésimo” y solo el 3% “Malo”.

Con respecto a los trámites y/o servicios que se evaluaron dentro del Complejo Administrativo de Colima, como es la legalización de certificados, apostillamientos, pago de tenencia, holograma, obtención de la CURP, entre otros, los usuarios manifestaron que es complicado y confuso la identificación de las oficinas dentro de los tres edificios, ya que no existe una señalética para la ubicación, por lo que se tiene la necesidad de contar con un módulo de información dentro de las instalaciones del Complejo.

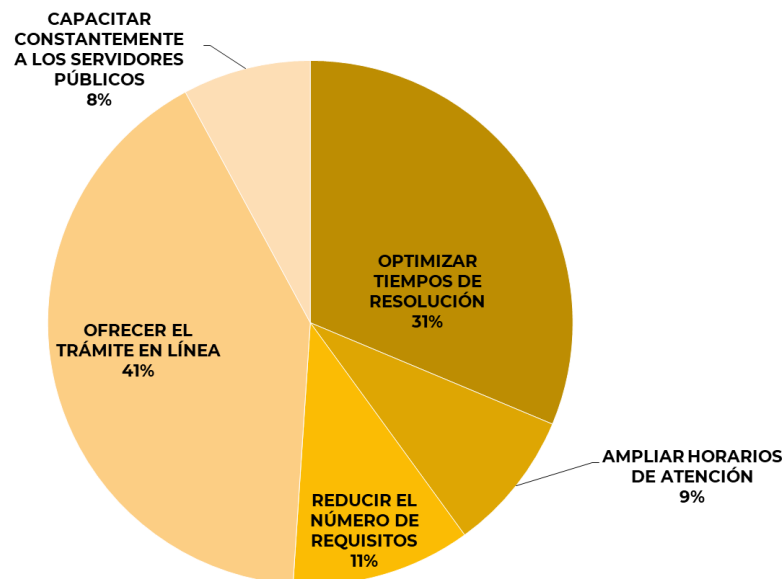
¿CUÁNTAS VECES ACUDIÓ A LAS OFICINAS DE LA DEPENDENCIA PARA CONCLUIR EL TRÁMITE Y/O SERVICIO?

El 41% de los encuestados respondieron que solo acudieron "1 vez" a las oficinas de la dependencia para concluir el trámite y/o servicio, mientras que el 34% menciona que "2 veces" y solo el 25% de "3 veces o más".



¿QUÉ SUGIERE USTED PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LA REALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES Y/O SERVICIOS DE GOBIERNO DEL ESTADO?

El 41% de los encuestados, respondieron que sugieren "Ofrecer el trámite y/o servicio en línea" para mejorar la calidad en la realización de los mismos, así como el 31% menciona en "Optimizar tiempos de resolución", el 11% "Reducir el número de requisitos", el 9% "Ampliar horarios de atención" y solo el 8% "Capacitar constantemente a los servidores públicos".

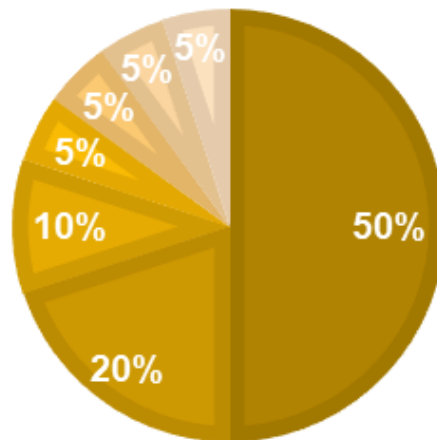


Lo anterior descrito, con la representatividad del 41%; si bien, es importante destacar que trascender el proceso trámite y/o servicio a medios 100% digitales, se vuelve un método ambicioso de los cuales favorecerían con múltiples beneficios hacia la ciudadanía como el ahorro de los recursos económicos, tiempo, facilidad, entre otras.

MENCIONA EL NOMBRE DEL TRÁMITE Y/O SERVICIO QUE CONSIDERES QUE SEA ENGORROSO:

Algunas de las percepciones que se captaron en esta evaluación acorde a la experiencia del usuario correspondiente a la realización de trámites y/o servicios de Gobierno del Estado fueron las siguientes:

- PLACAS
- LICENCIA DE CONDUCIR
- CAMBIO DE PROPIETARIO, ALTA Y BAJA VEHICULAR
- PERMISO DE CONDUCIR
- TENENCIAS/ HOLOGRAMA
- ACTAS DEL REGISTRO CIVIL
- DEVOLUCIÓN DEL 2%, FACTURACIÓN EN SPFYA



Los resultados que arrojó esta evaluación, están orientados en trámites y/o servicios que pertenecen a la **Subsecretaría de Movilidad** como se muestra en el gráfico anterior con el **85%** de la representatividad, mientras que el **10%** con enfoque del trámite de facturación y devolución del 2% de la **Secretaría de Planeación, Finanzas y Administración** y el **5%** refieren a los trámites de la **Dirección del Registro Civil de la Secretaría General de Gobierno**.

Si bien, los trámites como licencia de conducir, placas vehiculares y cambio de propietario alta o baja vehicular, son productos con mayor demanda dentro de Gobierno del Estado de Colima y que tiene mayor alcance con el fin de planificar, organizar, regular, ejecutar, controlar, evaluar y gestionar la movilidad de personas y bienes.

17

ÁREAS DE OPORTUNIDAD



COLIMA  AÑOS

1523 2023

Respecto a la **Subsecretaría de Movilidad**, se hace mayor énfasis, derivado a que los resultados obtenidos en esta evaluación, tienen un impacto significativo del **70% en trámites y/o servicios** orientados a la competencia de esta dependencia.

Por lo que la voz de la ciudadanía, sugiere lo siguiente:

- Ampliar la cantidad de citas diarias respecto a los trámites con mayor demanda como es: Licencias y placas vehiculares.
- Simplificar el proceso del trámite, debido a que los usuarios encuestados mencionan que el proceso del mismo, debería ser más eficiente y competente, lo que conllevaría a esto, la solicitud de menor requisitos, optimización de los tiempos de resolución y extender los horarios de atención.
- Mejorar el sistema de atención al usuario, las filas a veces son más grandes de lo común y las ventanillas de atención no son suficientes.
- Instalar módulos en mas municipios, ya que actualmente se cuenta con 4 oficinas de Movilidad, ubicados en Villa de Álvarez, Tecomán, Colima y Manzanillo. Si bien, existe un porcentaje de la población que viene de otras localidades o municipios que no se cubre con estas oficinas, por lo que esto les genera un gasto adicional para la realización del trámite y/o servicio de su interés.

- Enriquecer el desarrollo de la página web de la Subsecretaría de Movilidad porque se presentan fallas en su funcionamiento, así como en el apartado de citas y la generación de las mismas.
- Fortalecer la comunicación social entre dependencia y público usuario, mismas que se puede contribuir a través de la publicidad y promoción en medios como redes sociales, entre otros.
- Sensibilizar y profesionalizar a los servidores públicos en vocación de servicio de manera que sea una práctica constante que permita involucrarse en el trabajo para hacer más y mejor el desempeño de sus funciones.
- Eficientar el proceso del trámite y/o servicio para que la ciudadanía no requiera servicios mediante **gestores**, ya que en los resultados obtenidos de la evaluación, se hace mención a que el procedimiento del trámite como la licencia y placas vehiculares, son “molestos” y “complicados”, por lo que hace impulsar al ciudadano, el requerimiento de un gestor como intermediario.



Respecto a la **Dirección del Registro Civil** perteneciente a la **Secretaría General de Gobierno**, para la obtención de las actas de nacimiento , entre otros trámites que son atribuciones de esta dependencia, se captó lo siguiente:

Derivado de la **deficiencia en la falta de comunicación telefónica**, los usuarios tienen que acudir físicamente a las oficinas para solicitar información u orientación en su caso, para realizar alguno de los trámites, ya que las extensiones telefónicas existentes, no se obtiene una respuesta positiva porque no contestan, es por eso que se sugiere:

- Implementar un conmutador dentro de la dependencia y se cuente con personal suficiente para que desarrolle las funciones de brindar información y orientación que el ciudadano necesite, en tiempo y forma.
- Difundir la información por otros medios para que el usuario no tenga que acudir directamente a la Dirección o al Registro Civil de su municipio.

Para finalizar en la parte correspondiente a tramites y/o servicios que se realizan en el Complejo Administrativo de Gobierno del Estado de Colima:

- Instalar un módulo de atención e información en la explanada del Complejo para brindar calidez en la atención en el servicio público de manera que localice de forma correcta la ubicación de las oficinas y que el usuario pueda resolver su necesidad a través del módulo.

Con base a los resultados obtenidos en esta evaluación de trámites y/o servicios de Gobierno del Estado, funciona como un diagnóstico previo respecto a la realización en el desempeño de nuestras atribuciones y funciones, así como la correcta ejecución en la realización de los tramites y/o servicios , así como la identificación de las áreas de oportunidad para fortalecer y enriquecer el servicio público, con la finalidad de beneficiar a las y los ciudadanos.

De igual forma para mejorar la percepción de nuestra ciudadanía debemos mejorar los tiempos de respuesta, así como también establecer trámites y/o servicios, totalmente en línea que le faciliten a la ciudadanía la radicación, también es necesario realizar socialización al interior de la entidad con el fin de manejar una estandarización de información que permita dar claridad frente a los requisitos del cada tramite aumentar la confianza de la ciudadanía.

Es por eso que como funcionarios al servicio público del Gobierno del Estado de Colima, debemos contribuir a la generación de un gobierno del pueblo, que tenga vocación de servicio, abierto y transparente, donde la ciudadanía le confíe la resolución de sus necesidades, a través de instituciones y organismos eficientes, transparentes.



COLIMA



AÑOS

1523

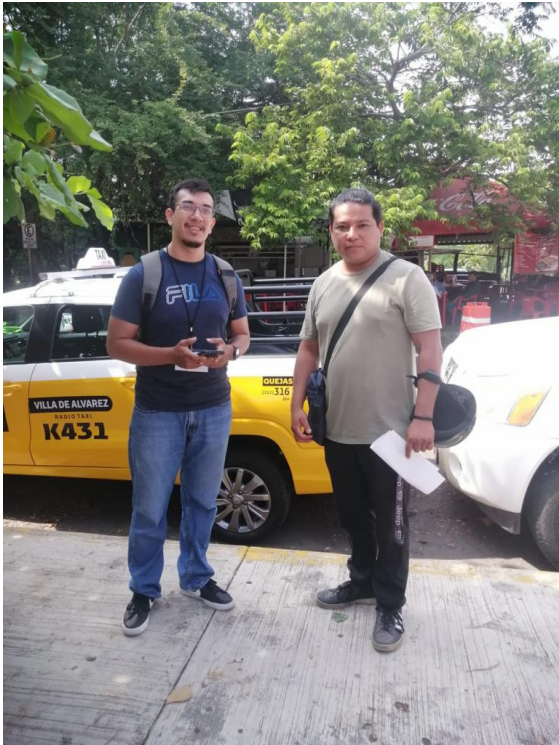
2023

EVIDENCIA FOTOGRAFICA

22








COLIMA  AÑOS

1523 2023

"2023, Año de la Conmemoración del 500 Aniversario de la Fundación de la Villa de Colima".



COLIMA
Gobierno del Estado

Evaluación de Trámites y/o Servicios.

denissep.calidad@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

EXPERIENCIA EN LA REALIZACIÓN DEL TRÁMITE Y/O SERVICIO

OBJETIVO DE LA SECCIÓN: La finalidad de esta sección es conocer la experiencia que el usuario tuvo en la realización de trámites y/o servicios.

P.10 Durante la realización del trámite y/o servicio, ¿Experimentó algún acto de discriminación? *

Sí

No

Si la respuesta a la pregunta anterior fue "Sí"
Responda la pregunta **10.1:**

P.10.1 ¿Qué tipo de discriminación?


Identidad de Género y/o orientación sexual

Edad

Discapacidad

Otro: _____


[Atrás](#) [Siguiente](#) [Borrar formulario](#)




COLIMA

Gobierno del Estado

Evaluación de Trámites y/o Servicios.

dentssep.calidad@gmail.com [Cambiar de cuenta](#) 

 No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

DATOS DEMOGRÁFICOS

Género *

Hombre
 Mujer
 Prefiero no decir


Edad *

De 18 a 25 años
 De 26 a 35 años
 De 36 años a 45 años
 De 46 años a 55 años
 56 años o más

Municipio de residencia *

Colima
 Villa de Álvarez
 Comala
 Cuauhtémoc
 Coquimatlán
 Manzanillo
 Tecomán
 Armería
 Ixtlahuacán
 Minatitlán
 Otro


Atrás
Siguiente
Borrar formulario




COLIMA

Gobierno del Estado

Evaluación de Trámites y/o Servicios.

dentssep.calidad@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)  [Borrador guardado](#)

 No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

TRÁMITES Y/O SERVICIOS REALIZADOS

En esta sección, el encuestado deberá responder qué trámite y/o servicio ha realizado.

P.1 ¿Cuál es el trámite y/o servicio que realizó? *

Pago de tenencias
 Calcomanía vehicular
 Legalización de certificados
 Apostillamientos
 Trámite de CURP
 Becas estatales
 Expedición de acta de nacimiento
 Expedición de acta de defunción
 Expedición de acta de matrimonio
 Expedición de acta de divorcio
 Licencia de conducir
 Placas Vehiculares
 Cambio de propietario, baja y alta de (automóvil, camión o bicicleta)
 Otro: _____

P.2 Del trámite y/o servicio que realizó, ¿Cuál desea calificar? *

Tu respuesta _____

P.3 ¿Concluyó el trámite y/o servicio? *

Sí
 No

Si su respuesta a la pregunta 3 fue "No"
Favor de responder la pregunta 3.1.

Atrás
Siguiente
Borrar formulario

- Menor a 30 minutos
- De 30 minutos a 2 horas
- De 2 horas a 24 horas
- > 1 día
- > 1 semana
- Otro: _____

P.6 ¿Por qué medio se enteró en dónde realizar el trámite y/o servicio? *

- Redes sociales
- Radio y/o televisión
- Página web oficial de Gobierno del Estado
- Acudí directamente a las oficinas para informarme
- Boca en boca
- Otro: _____

P.7 ¿A través de qué medio se enteró de los requisitos para realizar el trámite y/o servicio? *

- Redes Sociales
- Radio y/o televisión
- Página web oficial de Gobierno del Estado

SATISFACCIÓN DEL TRÁMITE Y/O SERVICIO

OBJETIVO DE LA SECCIÓN: En esta sección, el encuestado califica para dar a conocer su experiencia y así identificar el grado de satisfacción que obtuvo mediante la realización del trámite y/o servicio.

P.11 Califique acorde a su experiencia en la realización del trámites y/o servicio: *

	Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésimo
La facilidad en la realización del trámite y/o servicio fue:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El trato que recibió por el funcionario que le atendió fue:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El proceso para realizar el trámite y/o servicio es:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La localización de las oficinas donde realizó el trámite y/o servicio es:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las instalaciones donde le atendieron fueron:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

P.12 ¿Cuántas veces acudió a las oficinas de la dependencia para concluir el trámite y/o servicio? *

- 1 vez
- 2 veces
- 3 veces o más

P.13 ¿Qué sugiere usted para mejorar la calidad en la realización de los trámites y/o servicios que brinda el Gobierno del Estado? *

- Optimizar tiempos de resolución
- Ampliar de horarios de atención
- Reducir el número de requisitos para la solicitud de un trámite y/o servicio
- Ofrecer el trámite en línea
- Capacitar constantemente a los servidores públicos
- Otro: _____

P.14 Menciona el nombre del trámite y/o servicio del Gobierno del Estado que considere engorroso.

Tu respuesta

Comentarios y/o sugerencias

Tu respuesta

Agradecemos su apoyo y atención.

Atrás

Enviar

Borrar formulario