

CAPTURA DE ENCUESTA A USUARIOS AGENCIA FISCAL CUM HERMOSILLC

| # | SEXO | TIPO DE USUARIO | TRÁMITE REALIZADO |
|----|-----------|-----------------|------------------------------|
| 1 | FEMENINO | LOCAL | Licencia Renovación |
| 2 | MASCULINO | LOCAL | Licencia |
| 3 | MASCULINO | | Placas |
| 4 | MASCULINO | LOCAL | Placas |
| 5 | MASCULINO | LOCAL | Placas |
| 6 | FEMENINO | | Placas |
| 7 | FEMENINO | | Placas |
| 8 | MASCULINO | LOCAL | Placas |
| 9 | MASCULINO | | Placas |
| 10 | FEMENINO | | Baja de Placas |
| 11 | MASCULINO | | Placas |
| 12 | FEMENINO | | Alta |
| 13 | MASCULINO | | Renovación Licencia |
| 14 | MASCULINO | | Renovación Licencia |
| 15 | FEMENINO | | Licencia |
| 16 | MASCULINO | | Licencia |
| 17 | FEMENINO | | Renovación |
| 18 | MASCULINO | | Licencia |
| 19 | MASCULINO | LOCAL | Baja de Placas |
| 20 | MASCULINO | LOCAL | Checar placas |
| 21 | FEMENINO | LOCAL | Placas Nuevas y Revalidación |
| 22 | FEMENINO | LOCAL | Alta de Placas |
| 23 | FEMENINO | LOCAL | Alta de Placas |
| 24 | FEMENINO | LOCAL | Pago de Cuotas Fijas |

| | | | |
|----|-----------|---------|---------------------------------------|
| 25 | FEMENINO | LOCAL | Alta de Placas |
| 26 | MASCULINO | LOCAL | Info |
| 27 | MASCULINO | LOCAL | Baja de Placas |
| 28 | MASCULINO | LOCAL | Expedición de Placas por Extravío |
| 29 | FEMENINO | | Renovación de placas |
| 30 | FEMENINO | | Placas Nuevas |
| 31 | | LOCAL | Placas |
| 32 | MASCULINO | FORÁNEO | Renovación de placas |
| 33 | MASCULINO | LOCAL | Placas nuevas |
| 34 | MASCULINO | FORÁNEO | Revalidación de placas |
| 35 | MASCULINO | LOCAL | Convenio de auto |
| 36 | MASCULINO | LOCAL | Sacar placas |
| 37 | MASCULINO | LOCAL | Baja de Placas |
| 38 | FEMENINO | LOCAL | Revalidación de tarjeta de circulació |
| 39 | FEMENINO | LOCAL | Cambio de propietario |
| 40 | FEMENINO | LOCAL | Baja de Placas |
| 41 | MASCULINO | LOCAL | Revalidación de placas |
| 42 | FEMENINO | | Convenio de placas (financiamiento) |
| 43 | MASCULINO | | Baja de Placas |

)

| CALIFICACIÓN | SERVICIO | TIEMPO DE ESPERA | TIEMPO DE ATENCIÓN | TERMINO TRÁMITE |
|--------------|----------|------------------|--------------------|-----------------|
| 7 | | DE 1 A 2 HORAS | 31 A 60 MIN | SÍ |
| 9 | | 31 A 60 MIN | 0 A 15 MIN. | SÍ |
| 8 | | MÁS DE 2 HORAS | 31 A 60 MIN | SÍ |
| 10 | | 31 A 60 MIN | 0 A 15 MIN. | SÍ |
| 7 | | MÁS DE 2 HORAS | 31 A 60 MIN | SÍ |
| 10 | | | 16 A 30 MIN | SÍ |
| 7 | | MÁS DE 2 HORAS | 16 A 30 MIN | SÍ |
| 7 | | MÁS DE 2 HORAS | MÁS DE 2 HORAS | SÍ |
| 7 | | | MÁS DE 2 HORAS | SÍ |
| 10 | | 0 A 15 MIN. | 0 A 15 MIN. | SÍ |
| 10 | | 16 A 30 MIN | 16 A 30 MIN | SÍ |
| 10 | | MÁS DE 2 HORAS | | NO |
| 10 | | 16 A 30 MIN | 16 A 30 MIN | SÍ |
| 10 | | 31 A 60 MIN | 0 A 15 MIN. | SÍ |
| 10 | | 16 A 30 MIN | 16 A 30 MIN | SÍ |
| 10 | | 0 A 15 MIN. | 0 A 15 MIN. | NO |
| 10 | | 16 A 30 MIN | 0 A 15 MIN. | SÍ |
| 10 | | 16 A 30 MIN | 0 A 15 MIN. | SÍ |
| 10 | | 0 A 15 MIN. | 0 A 15 MIN. | SÍ |
| 10 | | 0 A 15 MIN. | 0 A 15 MIN. | SÍ |
| 10 | | MÁS DE 2 HORAS | MÁS DE 2 HORAS | SÍ |
| 10 | | MÁS DE 2 HORAS | DE 1 A 2 HORAS | SÍ |
| 1 | | MÁS DE 2 HORAS | | NO |
| 10 | | 0 A 15 MIN. | 16 A 30 MIN | SÍ |

| | | | |
|----|----------------|----------------|----|
| 7 | MÁS DE 2 HORAS | MÁS DE 2 HORAS | NO |
| 5 | 16 A 30 MIN | 31 A 60 MIN | SÍ |
| 8 | 0 A 15 MIN. | 0 A 15 MIN. | SÍ |
| 7 | MÁS DE 2 HORAS | 16 A 30 MIN | SÍ |
| 7 | 0 A 15 MIN. | 0 A 15 MIN. | SÍ |
| 7 | MÁS DE 2 HORAS | 16 A 30 MIN | SÍ |
| 9 | DE 1 A 2 HORAS | 0 A 15 MIN. | SÍ |
| 10 | 0 A 15 MIN. | 0 A 15 MIN. | SÍ |
| 10 | 0 A 15 MIN. | 0 A 15 MIN. | SÍ |
| 8 | 16 A 30 MIN | | NO |
| 10 | 0 A 15 MIN. | DE 1 A 2 HORAS | SÍ |
| 6 | MÁS DE 2 HORAS | 16 A 30 MIN | SÍ |
| 7 | 0 A 15 MIN. | 0 A 15 MIN. | NO |
| 10 | 0 A 15 MIN. | 0 A 15 MIN. | SÍ |
| 8 | MÁS DE 2 HORAS | 16 A 30 MIN | SÍ |
| 1 | MÁS DE 2 HORAS | 31 A 60 MIN | SÍ |
| 10 | 0 A 15 MIN. | 0 A 15 MIN. | SÍ |
| 10 | 0 A 15 MIN. | 0 A 15 MIN. | SÍ |
| 10 | 0 A 15 MIN. | 0 A 15 MIN. | SÍ |

| DOCUMENTO CORRECTO | CONOCIO REQUISITOS | DESGLOSE OTRO |
|--------------------|--------------------|---------------|
| SÍ | OFICINA | |
| SÍ | INTERNET | |
| SÍ | OFICINA | |
| SÍ | OFICINA | |
| SÍ | OFICINA | |
| SÍ | INTERNET | |
| SÍ | INTERNET | |
| SÍ | OFICINA | |
| SÍ | OFICINA | |
| SÍ | OTRO | Cartel |
| SÍ | OFICINA | |
| | OTRO | Vendedor |
| SÍ | OFICINA | |
| SÍ | OFICINA | |
| SÍ | OTRO | Gestor |
| | OTRO | Escuela |
| SÍ | OTRO | Ya sabía |
| SÍ | OFICINA | |
| SÍ | INTERNET | |
| SÍ | OFICINA | |
| SÍ | OFICINA | |
| SÍ | OFICINA | |
| | OFICINA | |
| SÍ | OFICINA | |

| | | |
|----|----------|----------|
| | OTRO | Familia |
| SÍ | | |
| NO | OTRO | Personal |
| SÍ | OFICINA | |
| SÍ | INTERNET | |
| SÍ | OFICINA | |
| SÍ | OFICINA | |
| SÍ | OFICINA | |
| SÍ | INTERNET | |
| | OFICINA | |
| SÍ | OFICINA | |
| SÍ | OFICINA | |
| | INTERNET | |
| SÍ | INTERNET | |
| SÍ | OFICINA | |
| SÍ | OFICINA | |
| SÍ | INTERNET | |
| SÍ | OFICINA | |
| SÍ | OFICINA | |

| COMO CITA O TRÁMITE | DESGLOSE OTRO | REQUISITO ADICIONAL |
|---------------------|---------------|---------------------|
| PERSONALMENTE | | NO |
| PERSONALMENTE | | NO |
| PERSONALMENTE | | NO |
| PERSONALMENTE | | NO |
| PERSONALMENTE | | NO |
| PERSONALMENTE | | NO |
| PERSONALMENTE | | NO |
| PERSONALMENTE | | NO |
| PERSONALMENTE | | NO |
| PERSONALMENTE | | NO |
| PERSONALMENTE | | NO |
| PERSONALMENTE | | NO |
| PERSONALMENTE | | NO |
| PERSONALMENTE | | NO |
| PERSONALMENTE | | NO |
| POR MEDIO DE GESTOR | | NO |
| PERSONALMENTE | | NO |
| PERSONALMENTE | | NO |
| PERSONALMENTE | | NO |
| PERSONALMENTE | | NO |
| PERSONALMENTE | | NO |
| PERSONALMENTE | | SÍ |
| PERSONALMENTE | | NO |
| PERSONALMENTE | | NO |
| PERSONALMENTE | | NO |

PERSONALMENTE

PERSONALMENTE

NO

PERSONALMENTE

SÍ

PERSONALMENTE

NO

PERSONALMENTE

NO

PERSONALMENTE

NO

PERSONALMENTE

NO

PERSONALMENTE

NO

OTRO

Por internet

NO

PERSONALMENTE

NO

PERSONALMENTE

NO

PERSONALMENTE

NO

PERSONALMENTE

SÍ

OTRO

Por internet

NO

PERSONALMENTE

NO

PERSONALMENTE

NO

PERSONALMENTE

NO

PERSONALMENTE

NO

PERSONALMENTE

NO

| DESGLOSE SÍ | PAGO ADICIONAL | DESGLOSE PAGO ADICIONAL |
|-------------|----------------|-------------------------|
|-------------|----------------|-------------------------|

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

Fotos del carro impresas

NO

NO

NO

NO

| DETECTÓ ANOMALÍA | DESGLOSE ANOMALÍA | CALIFICACIÓN TRATO |
|------------------|---------------------------------|--------------------|
| NO | | 8 |
| NO | | 9 |
| NO | | 8 |
| NO | | 10 |
| NO | | 9 |
| NO | | 10 |
| NO | | 9 |
| NO | | 7 |
| NO | | 8 |
| NO | | 10 |
| NO | | 10 |
| NO | | 10 |
| NO | | 10 |
| NO | | 10 |
| SÍ | No mejoro que las viudas les ha | 10 |
| NO | | 10 |
| NO | | 10 |
| NO | | 10 |
| NO | | 10 |
| NO | | 10 |
| NO | | 10 |
| NO | | 8 |
| NO | | 10 |
| SÍ | Preferencia a gestores/parentes | 2 |
| NO | | 10 |

| | | |
|----|----------------------------------|----|
| | | 5 |
| NO | | 7 |
| NO | | 10 |
| NO | | 10 |
| SÍ | Llegó 15 minutos antes del cierr | 7 |
| NO | | 8 |
| NO | | 10 |
| NO | | 10 |
| NO | | 10 |
| SÍ | Brindar turnos y atendían ge | 8 |
| NO | | 10 |
| NO | | 10 |
| NO | | 9 |
| NO | | 10 |
| NO | | 10 |
| NO | | 9 |
| NO | | 10 |
| NO | | 10 |
| NO | | 10 |

OPINIONES DE MEJORA

Menos burocracia en los tramites

Muy Buen Servicio

Agilizar Los Tramites

Mucho Mejor el Tramite de la Ocación Anterior

Agilizar los Tramites y Que no Exista Tanta Burocracia

Hoy se nota mucho la diferencia en el servicio

Existe mucha desinformación para terminar el trámite

Revisar bien la documentación para no tener que

regresar a correcciones

Más personal, mas lijero en la atención

Todo esta bien

Estacionamiento no dejan meterte

Poner doble malla en la sombra, se siente mucho el calor

Ninguna

Esta bien pero no tengo pensión y soy viuda y quiero descuento tambien

Todo esta bien

Porta huella y no hay gel sanitizante

Esta bien

No hubo apoyo, fue doble proceso

Se necesita más personal debido a que la muchacha espero toda la mañana y hasta el día siguiente fue

Organización, no hay definido

Sea mas fluido, atención más rápida y falta de personal

El problema es llegar a ventanilla

Mejorar la atención por parte del servidor público

Ventanillas solas, más personal de atención

Más cajas, faltan verificadores

Viene del Poblado Miguel Alemán porque allá está cerrada la agencia

Excelente

Mejorar servicio de atención porque dan prioridad a gestores

Se agilizó el trámite cuando llego la Secretaría de la Contraloría

Muy lento el servicio de espera, llegó desde las 7 y ya había gente sperando y son las

Facilidad para realizar los trámites y que es un requisito que no lo considera necesario

Todo muy bien y que todo lo vio en interes

Mejorar el tiempo de espera, ya que el trámite es rápido pero la espera es mucha

La espera es el problema. Mucho estrés

Fue con pase de caja a la AF del Parque Indsutrial y no se lo reconocieron para hacer

Todo bie, rápido sin problema

Todo bien, muy rápido ya que hice tres bajas

10:47 y apenas se va desocupando. En cuanto a la atención del SP todo muy bien.

el pago, por lo que fue a la del CUM y ahí no tuvo problema