

Índice de percepción ciudadana sobre la gestión de trámites en seis municipios de Quintana Roo

Informe de Resultados 2023

Índice de términos

API. Por sus siglas en inglés, Application Programming Interface. Interfaz de Programación de Aplicaciones, en español.

CEMER. Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.

CONAMER. Comisión Nacional de Mejora Regulatoria.

CPCQROO. Comité de Participación Ciudadana del Sistema Anticorrupción del Estado de Quintana Roo.

IPCGT. Índice de percepción ciudadana sobre la gestión de trámites en seis municipios de Quintana Roo

PAEQROO. Política Anticorrupción del Estado de Quintana Roo.

PMREQROO. Política de Mejora Regulatoria del Estado de Quintana Roo

PI. Programa de Implementación del Sistema Anticorrupción del Estado de Quintana Roo.

SARE. Sistema de Apertura Rápida de Empresas.

SESAEQROO. Secretaría Ejecutiva del Sistema Anticorrupción del Estado de Quintana Roo.

SMR. Semáforo de Mejora Regulatoria.

Índice

1. Introducción	5
2. Resumen metodológico	6
3. Resultados del índice de percepción sobre la gestión de trámites	8
3.1 Opiniones de la ciudadanía y sector empresarial	10
3.1.1 Felipe Carrillo Puerto	10
3.1.1.1 Percepción sobre la comunicación	10
3.1.1.2 Percepción administrativa del trámite	12
3.1.1.3 Percepción sobre los recursos humanos	14
3.1.2 Isla Mujeres	15
3.1.2.1 Percepción sobre la comunicación	15
3.1.2.2 Percepción administrativa del trámite	15
3.1.2.3 Percepción sobre los recursos humanos	16
3.1.3 Othón P. Blanco	16
3.1.3.1 Percepción sobre la comunicación	17
3.1.3.2 Percepción administrativa del trámite	18
3.1.3.3 Percepción sobre los recursos humanos	20
3.1.4 Benito Juárez	21
3.1.4.1 Percepción sobre la comunicación	22
3.1.4.2 Percepción administrativa del trámite	24
3.1.4.3 Percepción sobre los recursos humanos	26
3.1.5 Solidaridad	27
3.1.5.1 Percepción sobre la comunicación	28
3.1.5.2 Percepción administrativa del trámite	29
3.1.5.3 Percepción sobre los recursos humanos	31
3.1.6 Tulum	32
3.1.6.1 Percepción sobre la comunicación	32
3.1.6.2 Percepción administrativa del trámite	33
3.1.6.3 Percepción sobre los recursos humanos	35
3.2 Evaluación de las personas servidoras públicas	36
3.2.1 Felipe Carrillo Puerto	36
3.2.1.1 Percepción sobre la comunicación	36
3.2.1.2 Percepción sobre la digitalización	37
3.2.1.3 Percepción sobre el liderazgo y planeación	38
3.2.1.4 Percepción sobre los recursos humanos	39
3.2.1.5 Percepción sobre los recursos materiales y financieros	39
3.2.2 Isla Mujeres	39
3.2.2.1 Percepción sobre la comunicación	39
3.2.2.2 Percepción sobre la digitalización	41
3.2.2.3 Percepción sobre el liderazgo y planeación	41
3.2.2.4 Percepción sobre los recursos humanos	42
3.2.2.5 Percepción sobre los recursos materiales y financieros	43

Índice

3.2.3 Municipio de Othón P. Blanco	44
3.2.3.1 Percepción sobre la comunicación	44
3.2.3.2 Percepción sobre la digitalización	45
3.2.3.3 Percepción sobre el liderazgo y planeación	45
3.2.3.4 Percepción sobre los recursos humanos	46
3.2.3.5 Percepción sobre los recursos materiales y financieros	47
3.2.4 Benito Juárez	48
3.2.4.1 Percepción sobre la comunicación	48
3.2.4.2 Percepción sobre la digitalización	48
3.2.4.3 Percepción sobre el liderazgo y planeación	49
3.2.4.4 Percepción sobre los recursos humanos	50
3.2.4.5 Percepción sobre los recursos materiales y financieros	51
3.2.5 Solidaridad	52
3.2.5.1 Percepción sobre la comunicación	52
3.2.5.2 Percepción sobre la digitalización	53
3.2.5.3 Percepción sobre el liderazgo y planeación	54
3.2.5.4 Percepción sobre los recursos humanos	55
3.2.5.5 Percepción sobre los recursos materiales y financieros	56
3.2.6 Tulum	57
3.2.6.1 Percepción sobre la comunicación	57
3.2.6.2 Percepción sobre la digitalización	58
3.2.6.3 Percepción sobre el liderazgo y planeación	59
3.2.6.4 Percepción sobre los recursos humanos	60
3.2.6.5 Percepción sobre los recursos materiales y financieros	60
4. Conclusiones	62

1. Introducción

Uno de los principales problemas identificados en el diagnóstico en materia de corrupción señalado tanto en la Política Nacional como Estatal Anticorrupción, es que históricamente se ha permitido que la corrupción haya logrado tejer sus raíces en lo más profundo del actuar del día a día de la ciudadanía mexicana así como de las instituciones gubernamentales. Razón por la cual, desde dicha política se destinó un eje completo denominado “Combatir la discrecionalidad y el abuso de poder en los puntos de contacto gobierno-sociedad”, con el objetivo de realizar acciones para reducir los riesgos de la corrupción.

En el mismo tenor, la prioridad 22 del Programa de Implementación de la Política Anticorrupción, busca fomentar la colaboración interinstitucional y el intercambio de información que permitan un fortalecimiento y simplificación de los puntos de contacto gobierno sociedad, como trámites, servicios, seguridad ciudadana, programas sociales, servicios educativos y de salud, entre otros.

Paralelamente la Política de Mejora Regulatoria, juega un papel fundamental, pues permite identificar las principales problemáticas en la prestación de trámites y servicios, así como la detección de las causas que generan los posibles actos de corrupción. Es importante mencionar que, la finalidad de la mejora regulatoria como política pública, consiste en la generación de normas claras, de trámites y servicios simplificados, así como de instituciones eficaces para su creación y aplicación, que se orienten a obtener el mayor valor posible de los recursos disponibles y del óptimo funcionamiento de las actividades comerciales, industriales, productivas, de servicios y de desarrollo humano de la sociedad en su conjunto.

Bajo este contexto, el presente estudio desarrolla un Índice de percepción ciudadana, cuyo objetivo es conocer la opinión de las personas usuarias y servidoras públicas, sobre la gestión de los trámites más recurrentes en los municipios de Benito Juárez, Isla Mujeres, Solidaridad, Tulum, Felipe Carrillo Puerto y Othón P. Blanco, bajo la premisa de que los gobiernos municipales son el primer contacto con la sociedad. Para ello el estudio se encuentra enfocado en tres pilares fundamentales: percepción sobre la comunicación, percepción administrativa del trámite y la percepción sobre los recursos humanos.

Para lo anterior este documento se encuentra integrado en tres grandes apartados: metodología, a través del cual se identifican los procesos de elaboración del índice de percepción; seguido por los resultados del índice de percepción sobre la gestión de trámites, donde se podrán encontrar las opiniones de la ciudadanía, el sector empresarial, así como de las personas servidoras públicas. Finalmente, se encuentra el apartado de las conclusiones en donde se podrán encontrar los principales resultados, propuestas y recomendaciones que desde el Sistema Estatal Anticorrupción se realizan a los gobiernos municipales.

Los resultados de este estudio permitirán a los gobiernos estatales y municipales implementar acciones de mejora regulatoria que permitan mejorar la percepción ciudadana relacionada con la gestión de trámites y servicios. Este ejercicio representa un primer acercamiento con la ciudadanía a través del intercambio de información, en el cual se pretende explorar la creación de instrumentos de medición que permitan la toma de decisiones de las autoridades.

2. Resumen metodológico

La fuente primaria de información para llevar a cabo la evaluación de los municipios son encuestas de percepción a la ciudadanía y al sector empresarial, y cédulas de evaluación a personas servidoras públicas involucradas en los siguientes trámites: licencia de conducir, licencia de uso de suelo y anuencia de protección civil durante el ejercicio fiscal 2023.

Éstos, fueron elegidos no sólo porque son ampliamente demandados por la población y el empresariado, sino porque presentan altos riesgos de corrupción, de acuerdo con la Política Anticorrupción del Estado de Quintana Roo (PAEQROO) y su Programa de Implementación (PI), por lo cual desde el propio diagnóstico de la PAEQROO se identificaron dichos trámites.

Por otro lado, la selección de los municipios analizados obedeció a dos criterios:

1. Se eligieron aquellos con mayor densidad poblacional y empresarial.
2. Se seleccionaron tres municipios que cuentan con el Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) y tres que no cuentan con ella, con el objetivo de conocer si la implementación de este programa de simplificación administrativa tiene una percepción positiva sobre la población empresarial de bajo riesgo.

A razón de lo anterior, los municipios estudiados son Benito Juárez, Solidaridad, Isla Mujeres, Tulum, Felipe Carrillo Puerto y Othón P. Blanco.

En total se levantaron tres encuestas de percepción en cada municipio: una dirigida a la ciudadanía sobre el trámite de licencia de conducir y dos al sector empresarial sobre el trámite de la licencia de uso de suelo y la anuencia de protección civil. Al respecto, es preciso mencionar que, para el caso del municipio de Othón P. Blanco, el trámite de licencia de conducir era ofrecido por la Secretaría de Seguridad Ciudadana, perteneciente a la Administración Pública Estatal, por lo que resultados relacionados a este trámite no serán vinculantes al municipio, sino a dicha Secretaría.

El objetivo de las encuestas a la ciudadanía es conocer su percepción sobre la facilidad para realizar trámites ante instancias municipales, mientras que las encuestas empresariales buscan identificar la experiencia y percepción del sector empresarial al realizar trámites para cumplir con las obligaciones en la apertura y operación de negocios.

Adicionalmente y como parte del ejercicio, también se aplicaron siete cédulas de evaluación en cada municipio: tres a cargo de las personas servidoras públicas que atienden en ventanilla, tres al personal encargado de coordinar los trámites y una cédula para la persona responsable de coordinar la política de mejora regulatoria en los municipios.

Para elaborar el Índice de percepción ciudadana sobre la gestión de trámites en seis municipios de Quintana Roo (IPCGT) se consideró la información de las tres encuestas: licencia de conducir, licencia de uso de suelo y la anuencia de protección civil. Por otro lado, la información de las cédulas de evaluación aportó información cualitativa para



identificar las debilidades o áreas de oportunidad al interior de la gestión municipal.

Por lo antes expuesto, de las encuestas a la ciudadanía y al sector empresarial se desprenden 82 variables que fueron clasificadas en 3 pilares:

Pilar 1. Percepción sobre la comunicación (14 variables). Este pilar refleja la percepción ciudadana y empresarial sobre la eficacia y la claridad con la que reciben la información sobre los requisitos y procesos necesarios para realizar trámites.

Pilar 2. Percepción administrativa del trámite (64 variables). Este pilar mide la percepción ciudadana y empresarial sobre los costos, requisitos, tiempo y la facilidad para realizar trámites en el municipio.

Pilar 3. Percepción sobre los recursos humanos (4 variables). El pilar evalúa la percepción de las personas usuarias sobre el trato y la capacitación de los personas servidoras públicas encargados de brindar los trámites en el municipio.

Una vez clasificadas las 82 variables en alguno de los 3 pilares mencionados, se calculó el IPCGT, que obtiene un valor de entre 0 y 100, donde un valor cercano a 100 significa una percepción ciudadana y empresarial muy favorable sobre la facilidad para hacer trámites en el municipio. En caso contrario, un valor cercano a cero refleja una desaprobación de las personas usuarias sobre los trámites municipales. Es importante mencionar que este apartado representa un breve resumen de la metodología empleada, toda vez que la explicación detallada se encuentra disponible en el documento denominado “Metodología de construcción y proceso de implementación del Índice de percepción ciudadana sobre la gestión de trámites en seis municipios de Quintana Roo (IPCGT), dirigido al sector empresarial y ciudadano”.

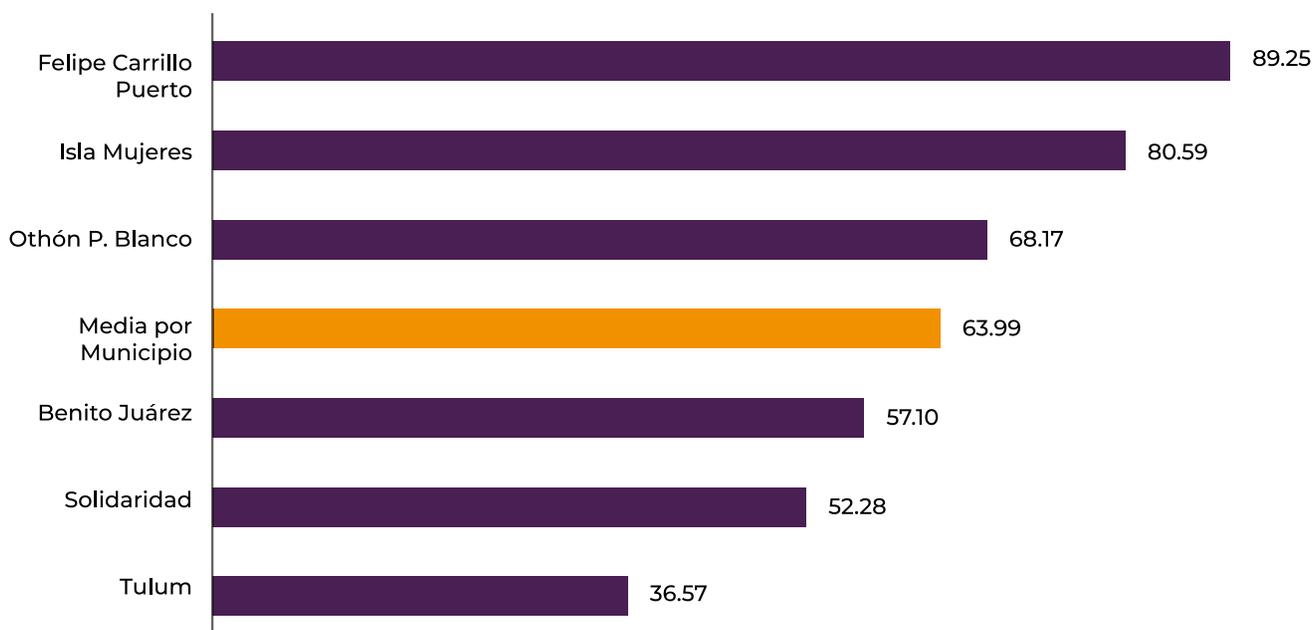
3. Resultados del índice de percepción sobre la gestión de trámites

Los resultados obtenidos del IPCGT, representan una herramienta fundamental para la toma de decisiones respecto a la importancia de implementar la PMREQROO en cada uno de los municipios del Estado. Este ejercicio se asume como un diagnóstico inicial fundamental para conocer la situación actual de la percepción ciudadana y de los servidores públicos respecto a la gestión de trámites y servicios.

En ese sentido, por una parte se explora el conocimiento que tienen las y los servidores públicos de los municipios respecto a la mejora regulatoria y por otro lado la percepción de la ciudadanía, saber en primera instancia si conocen del tema, así como la experiencia de la tramitología y, a partir de ello, poder implementar acciones en materia de mejora regulatoria y trazar una ruta crítica que coadyuve al éxito de la PMREQROO.

De acuerdo a los datos obtenidos se puede observar que Felipe Carrillo Puerto encabeza la lista con una puntuación destacada de 89.25, lo que sugiere una amplia satisfacción de la ciudadanía respecto a la forma en la que se gestionan los trámites en el municipio. Le sigue Isla Mujeres con una puntuación de 80.59, Othón P. Blanco con 68.17, siendo el municipio más cercano al promedio estatal (63.99). Benito Juárez y Solidaridad presentan puntuaciones de 57.10 y 52.28 respectivamente, mientras que Tulum obtuvo la última posición con un puntaje de 36.57 (ver Gráfica 1).

Gráfica 1. Puntajes del IPCGT por municipio



La Tabla 1 presenta los puntajes del IPCGT, desglosados por pilares (percepción sobre la comunicación, percepción administrativa del trámite y percepción sobre los recursos humanos). Esta desagregación nos permite ver que Felipe Carrillo Puerto lidera, con resultados notables, los tres pilares, especialmente en recursos humanos, alcanzando la puntuación máxima posible. Estos resultados son útiles para dirigir esfuerzos futuros en la implementación de la PMREQROO.

Tabla 1. Puntajes del IPCGT, por municipio y pilar

	Benito Juárez	Felipe Carrillo Puerto	Isla Mujeres	Othón P. Blanco	Solidaridad	Tulum	Promedio por pilar
Percepción sobre la comunicación	59.23	91.67	80.56	54.86	64.58	41.67	65.43
Percepción administrativa del trámite	51.31	76.08	61.2	57.97	52.26	34.7	55.59
Percepción sobre los recursos humanos	60.76	100	100	91.67	40	33.33	70.96
IPCGT	57.1	89.25	80.59	68.17	52.28	36.57	63.99

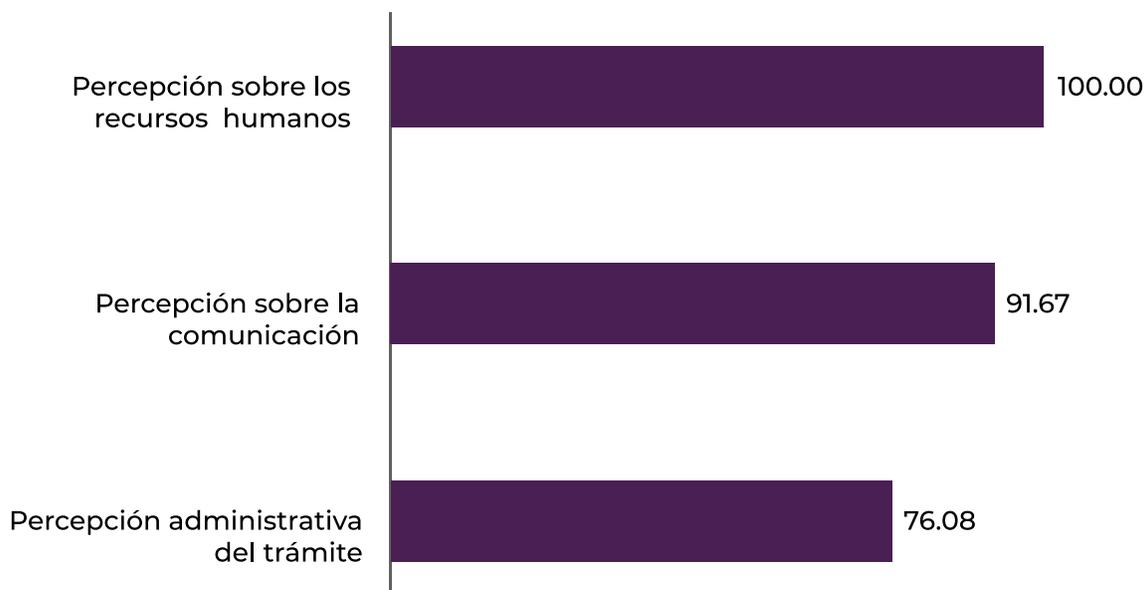
A continuación se presentan los resultados desagregados por municipios, haciendo énfasis en cada uno de los tres pilares analizados. Dentro de cada pilar se hace un análisis diferenciado de la percepción que tienen los ciudadanos y los empresarios. En ese sentido, es importante recalcar que, para el caso de Felipe Carrillo Puerto, Isla Mujeres y Tulum únicamente se describe la percepción ciudadana sobre el desempeño del municipio para el trámite de licencia de conducir, toda vez que para el caso del sector empresarial no se recabó información significativa de éste sector.

3.1 Opiniones de la ciudadanía y sector empresarial

3.1.1 Municipio de Felipe Carrillo Puerto

Los resultados de IPCGT para el Municipio de Felipe Carrillo Puerto (89.25) lo posicionan en el primer lugar de la muestra de municipios analizados. Felipe Carrillo Puerto aparece en primer lugar en los tres pilares que integran el IPCGT. No obstante, su principal fortaleza es la percepción ciudadana sobre los recursos humanos (Gráfica 2). Es preciso recordar que para este municipio no se obtuvieron datos de percepción empresarial sobre los trámites de licencia de uso de suelo y anuencia de protección civil, por lo que dentro de cada pilar únicamente se detallan los datos obtenidos de las encuestas de percepción ciudadana sobre la licencia de conducir.

Gráfica 2. IPCGT de Felipe Carrillo Puerto por pilar

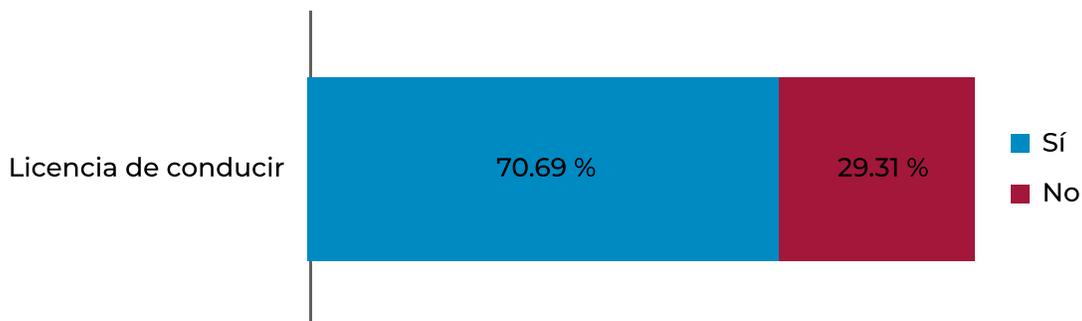


3.1.1.1 Percepción sobre la comunicación

Felipe Carrillo Puerto presenta un valor de 91.67 en el pilar de comunicación, lo que indica una percepción ciudadana sobre el desempeño muy superior a la media de los municipios evaluados en este pilar (65.43), lo que le permite ubicarse en primer lugar.

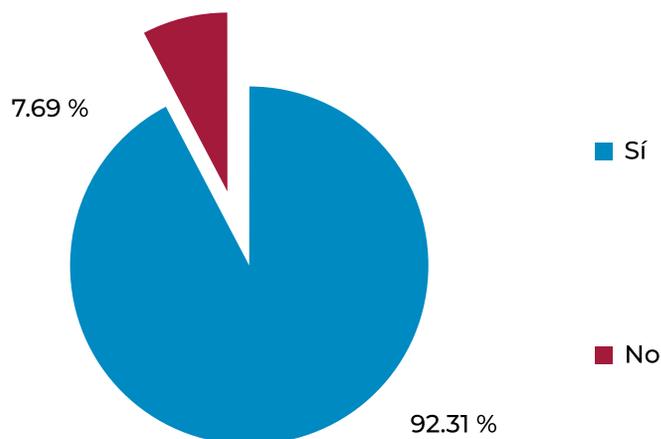
En el municipio, las campañas de comunicación tienen amplio alcance (Gráfica 3), pues 70.69% de la ciudadanía encuestada señaló que ha escuchado o visto anuncios que comunican los requisitos para realizar el trámite de licencia de conducir.

Gráfica 3. Porcentaje de personas que vio o escuchó algún anuncio que comunicara los requisitos para tramitar la licencia de conducir – Felipe Carrillo Puerto

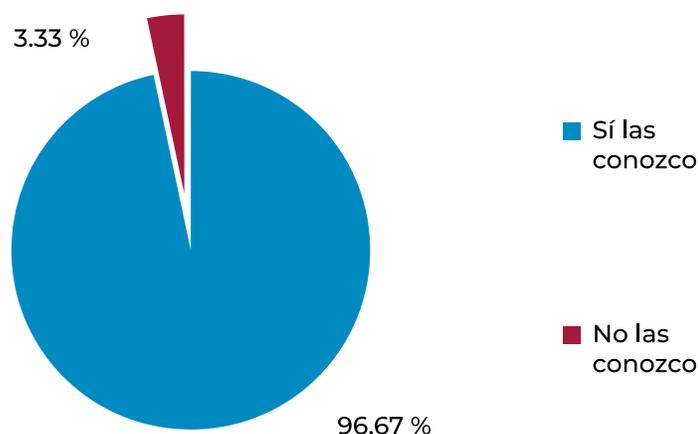


Esta percepción sobre la comunicación efectiva ha permitido que las personas tengan un amplio conocimiento sobre el instrumento normativo que regula la existencia del trámite. Por ejemplo, 92.31% de la ciudadanía encuestada está al tanto de las sanciones por incumplir con este trámite (Gráfica 4) y 96.67% conoce las razones y motivos que están detrás de la obligatoriedad del trámite de esta licencia (Gráfica 5).

Gráfica 4. Porcentaje de personas que conoce las sanciones por no tener licencia de conducir – Felipe Carrillo Puerto

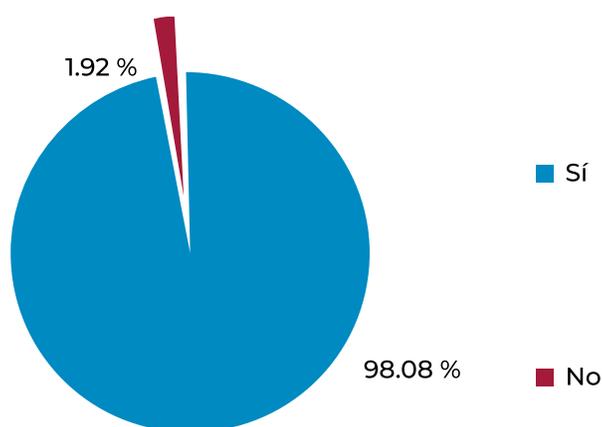


Gráfica 5. Porcentaje de personas que conoce las razones por las que el municipio solicita tramitar la licencia de conducir – Felipe Carrillo Puerto



Otro dato interesante es que 98.08% de la ciudadanía encuestada considera que ha recibido la orientación necesaria al momento de tramitar la licencia de conducir (Gráfica 6).

Gráfica 6. Porcentaje de personas que perciben una orientación adecuada del municipio para realizar el trámite de licencia de conducir – Felipe Carrillo Puerto



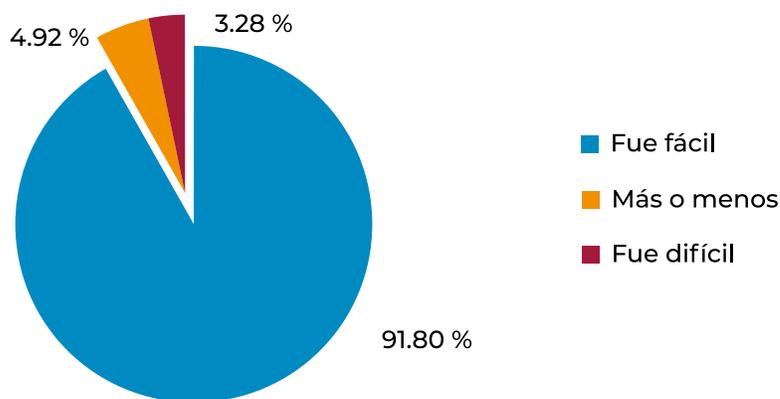
3.1.1.2 Percepción administrativa del trámite

En el pilar de percepción administrativa del trámite, Felipe Carrillo Puerto se ubica en el primer lugar de los seis municipios analizados con un puntaje de 76.08, muy por encima del promedio (55.59).

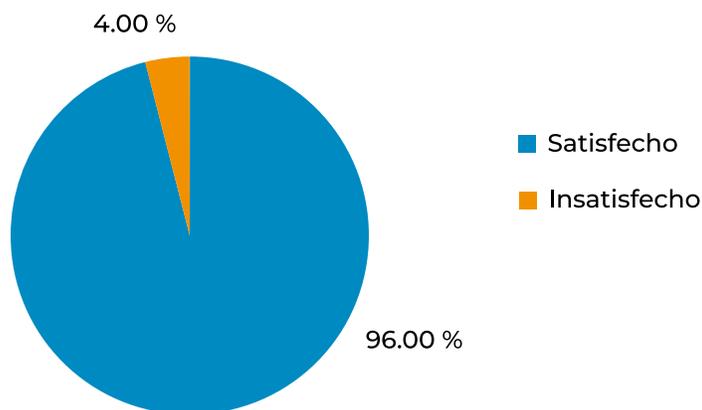
La ciudadanía encuestada percibe poca complejidad regulatoria (Gráfica 7), ya que el 91.80% de quienes tramitaron la licencia de conducir afirma que fue fácil conocer

la información (tanto requisitos como oficina encargada) para realizar el trámite y el 96% se siente satisfecha con el trámite (Gráfica 8). El 65.96% de las personas encuestadas que tramitaron la licencia de conducir señalaron que concluyeron el trámite en menos de 30 minutos.

Gráfica 7. Percepción de las personas sobre la facilidad para tramitar la licencia de conducir – Felipe Carrillo Puerto

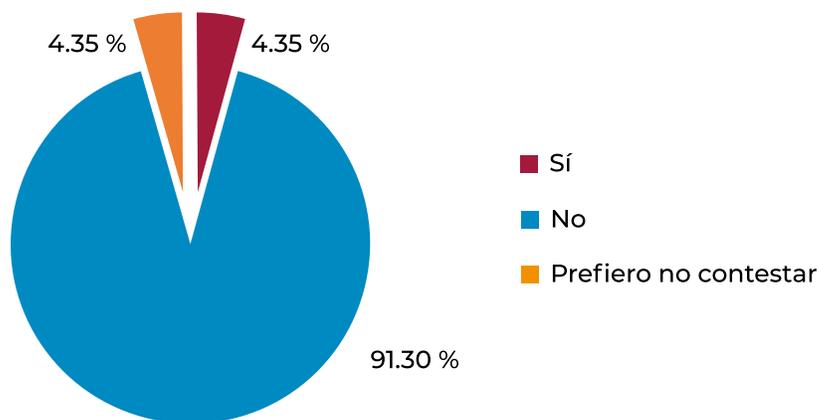


Gráfica 8. Porcentaje de personas satisfechas al concluir el trámite de licencia de conducir – Felipe Carrillo Puerto



Una variable importante que influye en la valoración general de la ciudadanía sobre un trámite es la corrupción. En ese sentido, el 91.30% de las personas encuestadas afirmó que no le solicitaron dádivas para el trámite de licencia de conducir (Gráfica 9), lo que también explica la alta satisfacción de las personas usuarias.

Gráfica 9. Porcentaje de personas que perciben corrupción al realizar el trámite de licencia de conducir – Felipe Carrillo Puerto

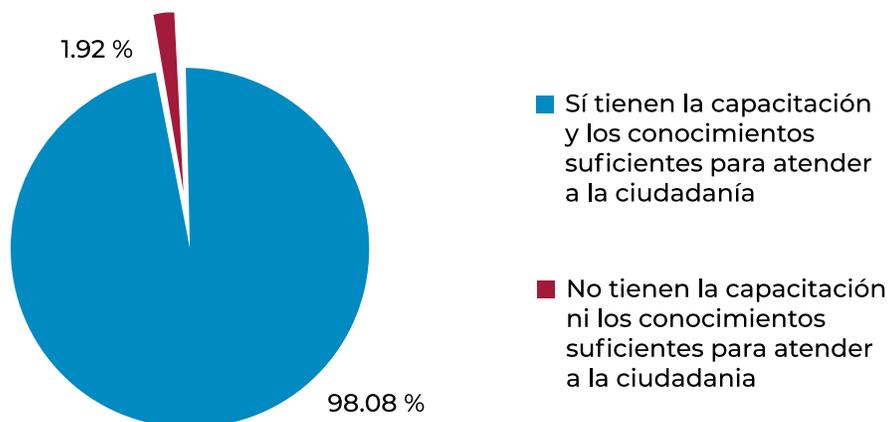


3.1.1.3 Percepción sobre los recursos humanos

Con un puntaje de 100.00, Felipe Carrillo Puerto se ubica, junto con Isla Mujeres, como uno de los municipios mejor calificados en la percepción sobre los recursos humanos.

En términos generales, 98.08% de la ciudadanía encuestada percibe que las personas servidoras públicas están capacitadas y poseen los conocimientos necesarios para desempeñar su labor (Gráfica 10).

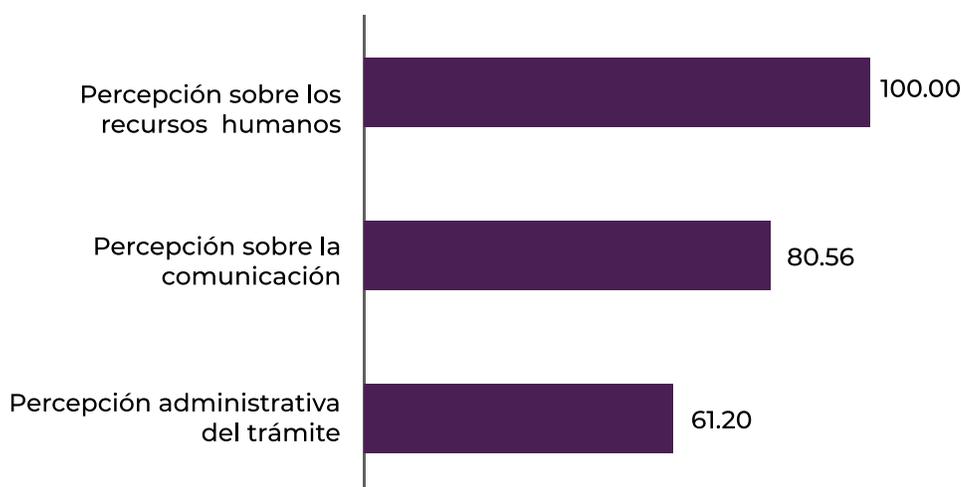
Gráfica 10. Porcentaje de personas que perciben una adecuada capacitación de las personas servidoras públicas encargadas del trámite de licencia de conducir – Felipe Carrillo Puerto



3.1.2 Municipio de Isla Mujeres

El Municipio de Isla Mujeres se ubica en la segunda posición del IPCGT con un puntaje de 80.59. En los tres pilares del índice Isla Mujeres se ubica por encima del promedio, sobresaliendo en lo que respecta al pilar de recursos humanos, donde alcanza el puntaje máximo (Gráfica 11). Es preciso recordar que para este municipio no se obtuvieron datos de percepción empresarial sobre los trámites de licencia de uso de suelo y anuencia de protección civil, por lo que dentro de cada pilar únicamente se detallan los datos obtenidos de las encuestas de percepción ciudadana sobre la licencia de conducir.

Gráfica 11. IPCGT de Isla Mujeres por pilar



3.1.2.1 Percepción sobre la comunicación

Con un puntaje de 80.56 en el pilar de percepción sobre la comunicación, Isla Mujeres se ubica en el segundo lugar de este pilar y muy por encima de la media de los municipios analizados (65.43).

Una de las principales explicaciones de este puntaje es la socialización de la información del trámite de licencia de conducir, ya que 100% de las personas encuestadas afirman que escucharon y vieron anuncios donde se comunicaban los requisitos para este trámite. Además, en lo que se refiere al conocimiento sobre el instrumento normativo que regula la existencia del trámite, la totalidad de las personas encuestadas afirmó conocer las razones por las cuales se solicita una licencia de conducir y las posibles sanciones derivadas de no contar con el trámite.

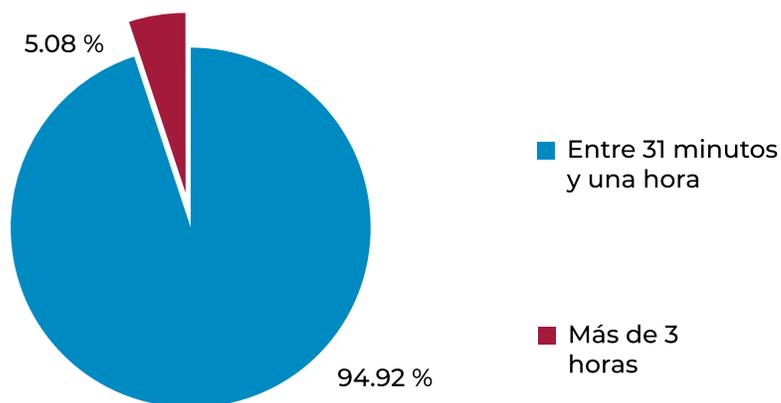
3.1.2.2 Percepción administrativa del trámite

En el pilar de la percepción administrativa del trámite, Isla Mujeres obtuvo un puntaje de

61.20, lo que lo ubica en el segundo lugar del pilar y por encima de la media de los municipios evaluados (55.59).

Una de las principales explicaciones de esta alta valoración es la opinión de la ciudadanía sobre la rapidez con la que se realizan los trámites. Como se aprecia en la Gráfica 12, 94.92% de las personas encuestadas que tramitaron la licencia de conducir señalaron que concluyeron el trámite entre 31 minutos y una hora.

Gráfica 12. Tiempo que toma a las personas usuarias tramitar la licencia de conducir – Isla Mujeres



3.1.2.3 Percepción sobre los recursos humanos

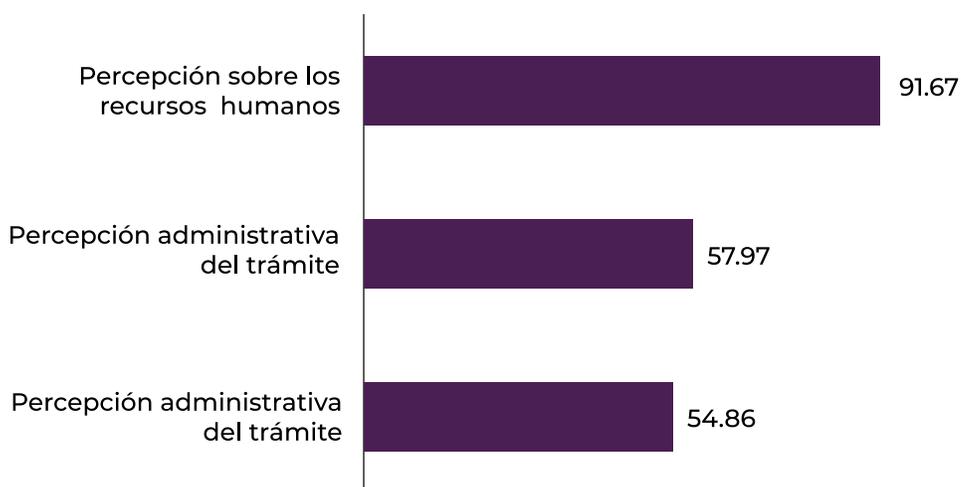
Con un puntaje de 100.00, Isla Mujeres se ubica en el primer lugar de este pilar, junto con Felipe Carrillo Puerto.

La posición favorable del municipio en este pilar se explica por la percepción positiva de la ciudadanía sobre el grado de capacitación y conocimientos que tienen las personas servidoras públicas municipales que ofrecen el trámite de licencia de conducir.

3.1.3 Municipio de Othón P. Blanco

Con un puntaje de 68.17, el Municipio de Othón P. Blanco se ubica en la tercera posición del IPCGT y por encima del promedio de los municipios evaluados (63.99). En dos de los tres pilares considerados (percepción sobre los recursos humanos y percepción administrativa del trámite) Othón P. Blanco se encuentra por encima del promedio. Sin embargo, su mayor área de oportunidad es el pilar de percepción sobre la comunicación (ver Gráfica 13). Adicionalmente, es menester reiterar, que para el caso del trámite de licencia de conducir, los resultados no son vinculantes al municipio, sino a la Secretaría de Seguridad Ciudadana, institución que forma parte de la administración pública estatal.

Gráfica 13. IPCGT de Othón P. Blanco por pilar



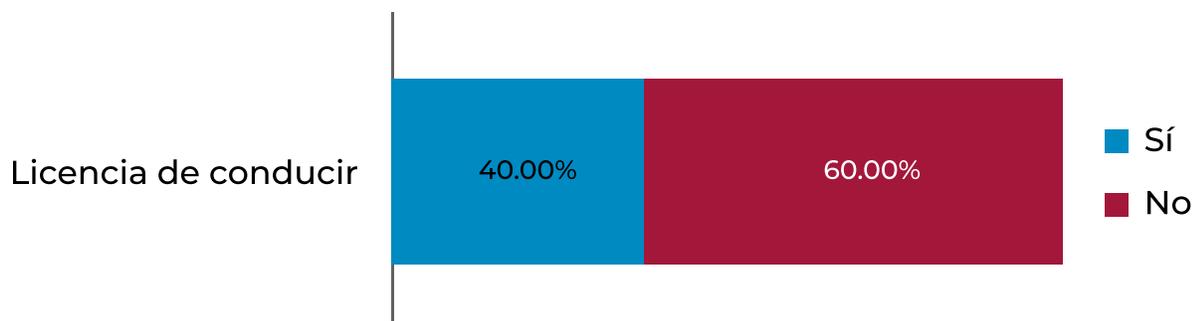
3.1.3.1 Percepción sobre la comunicación

Othón P. Blanco presenta un valor de 54.86 en el pilar de percepción sobre la comunicación, lo que indica una percepción ciudadana inferior a la media de los municipios evaluados (65.43), con lo que se ubica en el quinto lugar entre los municipios evaluados.

Percepción ciudadana

En el caso de la licencia de conducir en el municipio de Othón P. Blanco, la autoridad facultada para brindar el trámite al momento de aplicar las encuestas, era la Secretaría de Seguridad Ciudadana, en ese sentido, se identificó, como se aprecia en la Gráfica 14, que seis de diez personas encuestadas señalaron que nunca escucharon o vieron algún anuncio con información sobre requisitos para el trámite.

Gráfica 14. Porcentaje de personas que vio o escuchó algún anuncio que comunicara los requisitos para tramitar la licencia de conducir – Othón P. Blanco

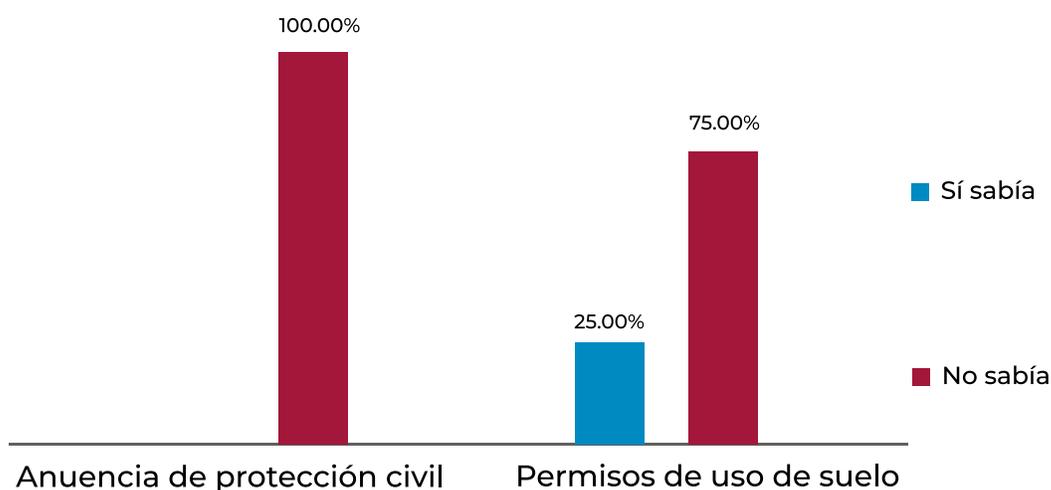


Percepción del sector empresarial

Por su parte, el 100% de las personas del sector empresarial que respondieron la encuesta, que tramitaron la anuencia de protección civil y la licencia de uso de suelo manifestaron que nunca vieron o escucharon algún anuncio que comunicará los requisitos para realizar estos trámites y señalan que no recibieron toda la orientación necesaria para concluir este trámite.

Lo anterior, propicia que las personas usuarias desconocen sobre las sanciones por incumplimiento. Según la Gráfica 15, el 75% de las personas encuestadas del sector empresarial desconoce las sanciones por no contar con la licencia de uso suelo. Asimismo, el 100% de las personas participantes dijo desconocer cuáles son las consecuencias de no tener la anuencia de protección civil.

Gráfica 15. Porcentaje de empresarios que sabe que existen sanciones por no tramitar la licencia de conducir – Othón P. Blanco



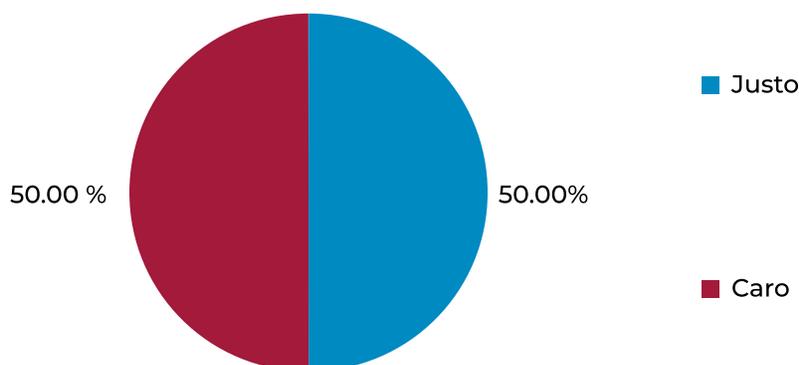
3.1.3.2 Percepción administrativa del trámite

Con un puntaje de 57.97 en el pilar de percepción administrativa del trámite, Othón P. Blanco se posiciona en el tercer lugar de los municipios, apenas superando la media del pilar (55.59). Aunque el municipio supera la media, su puntaje total muestra la percepción ciudadana sobre las áreas que el municipio podría fortalecer.

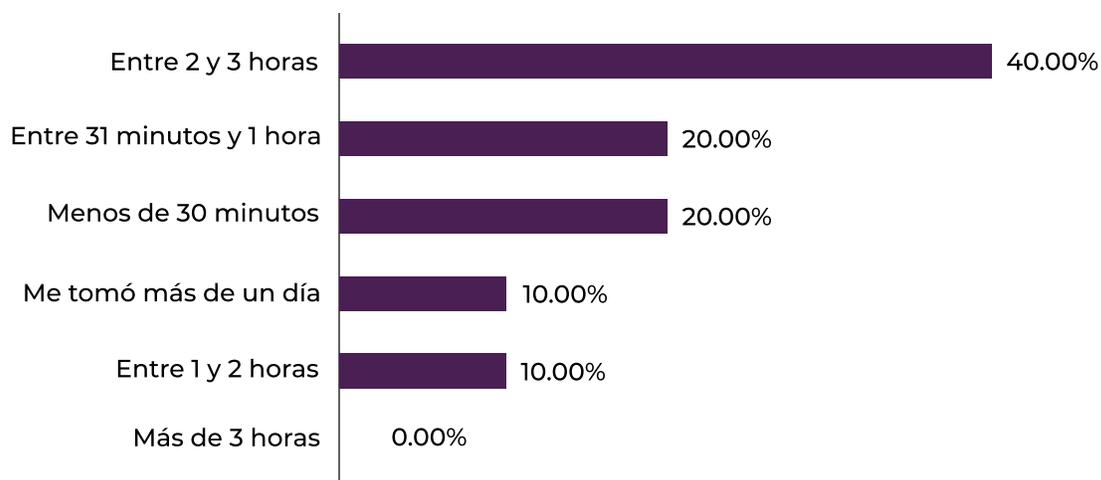
Percepción ciudadana

En relación con el trámite de la licencia de conducir, que en este caso, ofrece la Secretaría de Seguridad Ciudadana, como se puede apreciar en la Gráfica 16, 50% de las personas encuestadas considera que el trámite es costoso y tardado (60% opina que el tiempo invertido es mucho), ya que les tomó entre 2 y 3 horas concluirlo (ver Gráfica 17)

Gráfica 16. Percepción de las personas sobre el costo del trámite de licencia de conducir – Othón P. Blanco



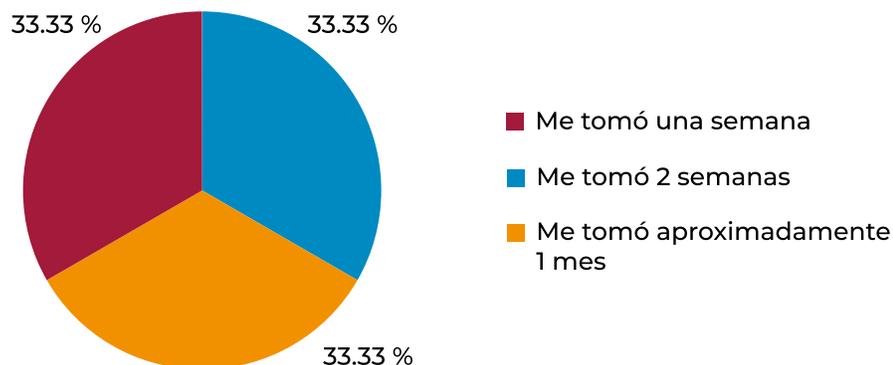
Gráfica 17. Tiempo que toma a las personas usuarias tramitar la licencia de conducir - Othón P. Blanco



Percepción del sector empresarial

Como se puede observar en la Gráfica 18, 66.66% de las personas encuestadas del sector empresarial que tramitó su licencia de uso de suelo señaló que concretarlo le llevó entre dos semanas y un mes, en ese sentido las personas encuestadas opinan que toma mucho tiempo obtener dicha licencia en el municipio.

Gráfica 18. Tiempo que le tomó a los empresarios tramitar el permiso de uso de suelo - Othón P. Blanco



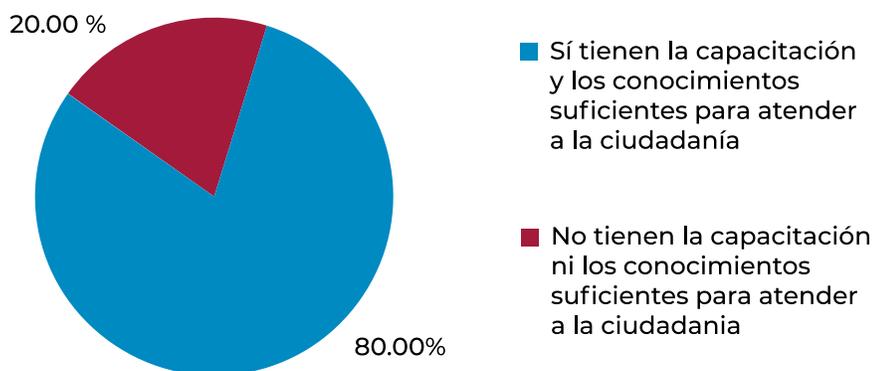
3.1.3.3 Percepción sobre los recursos humanos

Con un puntaje de 91.67, Othón P. Blanco se ubica en el tercer lugar de los municipios evaluados en este pilar y a una distancia considerable de la media (70.96).

Percepción ciudadana

Este resultado es favorable para la Secretaría de Seguridad Ciudadana, ya que en este municipio, el 80% de quienes participaron en la encuesta y que realizaron el trámite de licencia de conducir consideran que las personas servidoras públicas sí cuentan con capacitación y conocimientos considerables para atender a la ciudadanía (Gráfica 19).

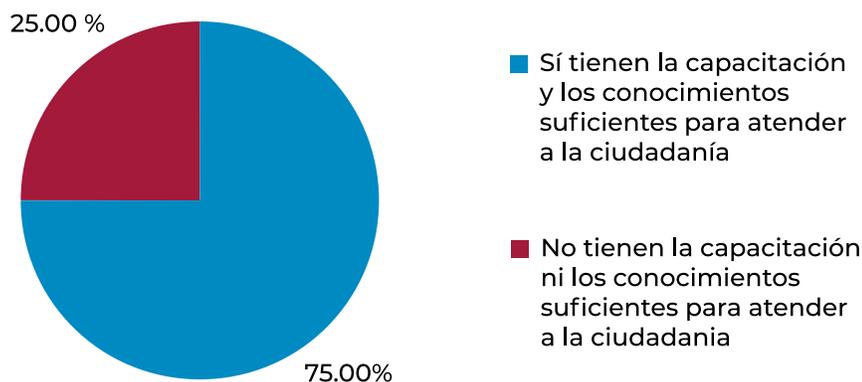
Gráfica 19. Porcentaje de personas que perciben una adecuada capacitación de las personas servidoras públicas al realizar el trámite de licencia de conducir a cargo de la Secretaría de Seguridad Ciudadana



Percepción del sector empresarial

Por su parte, en el trámite de uso de suelo a cargo del municipio el 75% de las personas encuestadas del sector empresarial tienen una percepción favorable sobre la capacitación de las personas servidoras públicas respecto a la atención brindada en este trámite (Gráfica 20).

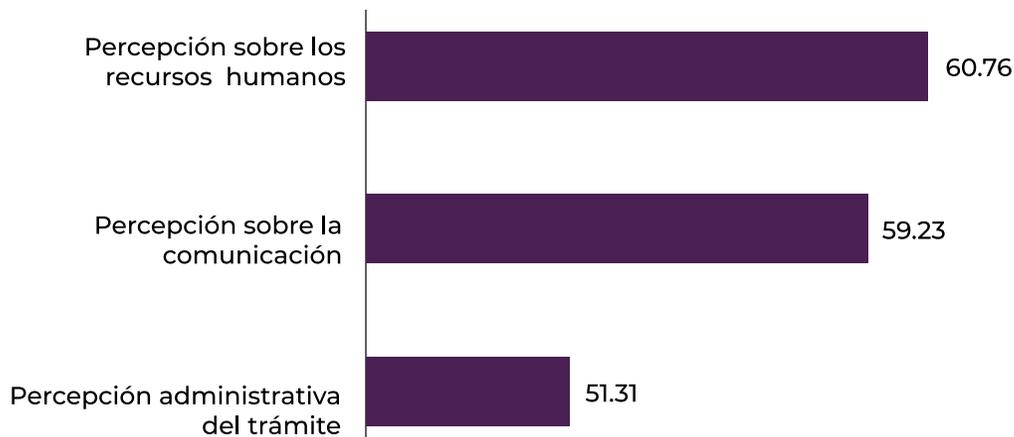
Gráfica 20. Porcentaje de empresarios que perciben una adecuada capacitación de las personas servidoras públicas a cargo del trámite de licencia de uso de suelo - Othón P. Blanco



3.1.4 Benito Juárez

El puntaje del IPCGT para el municipio de Benito Juárez (57.10) lo posiciona en el cuarto lugar de los municipios de la muestra analizada. Se ubica por debajo de la media de los municipios evaluados (63.99). Este resultado se debe a que su puntaje en los tres pilares utilizados para calcular el índice está por debajo del promedio. Por otro lado, junto con Solidaridad, los tres trámites analizados mediante las encuestas eran brindados en su totalidad por los municipios, por lo que son comparativos entre sí.

Gráfica 21. IPCGT de Benito Juárez por pilar



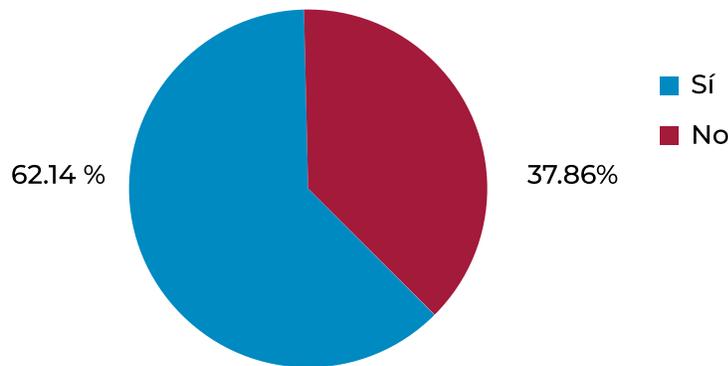
3.1.4.1 Percepción sobre la comunicación

El Municipio de Benito Juárez presenta un valor de 59.23 en el pilar de percepción ciudadana sobre la comunicación, puntuación inferior a la media del pilar (65.43). La calificación de Benito Juárez en este pilar lo ubica en la cuarta posición, superando únicamente a Othón P. Blanco y Tulum.

Percepción ciudadana

Como se aprecia en la Gráfica 22, las personas encuestadas de este municipio perciben que no se cuentan con los mecanismos adecuados para socializar información del trámite de la licencia de conducir, ya que seis de cada diez opiniones ciudadanas refieren que cuando realizaron este trámite nunca escucharon o vieron algún anuncio del municipio que comunicara los requisitos.

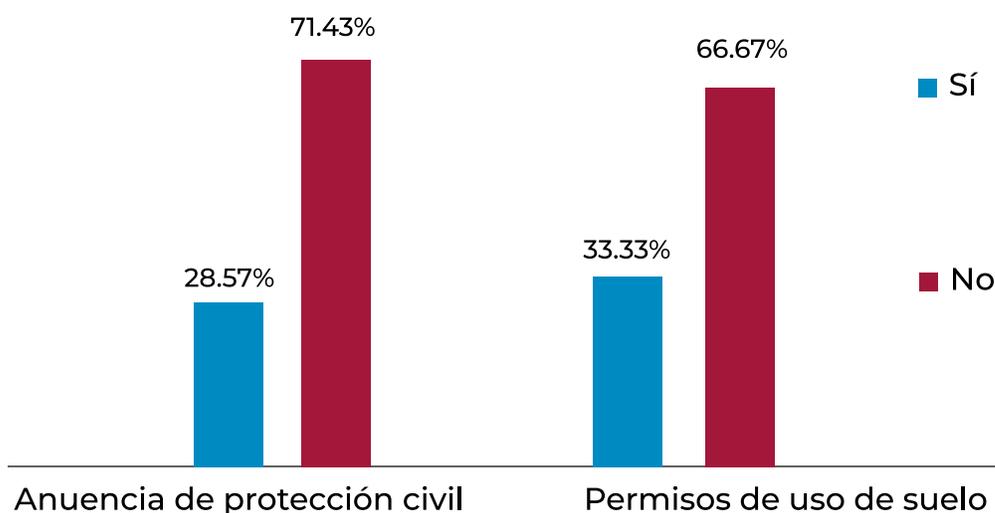
Gráfica 22. Porcentaje de personas que vio o escuchó algún anuncio que comunicara los requisitos para tramitar la licencia de conducir – Benito Juárez



Percepción del sector empresarial

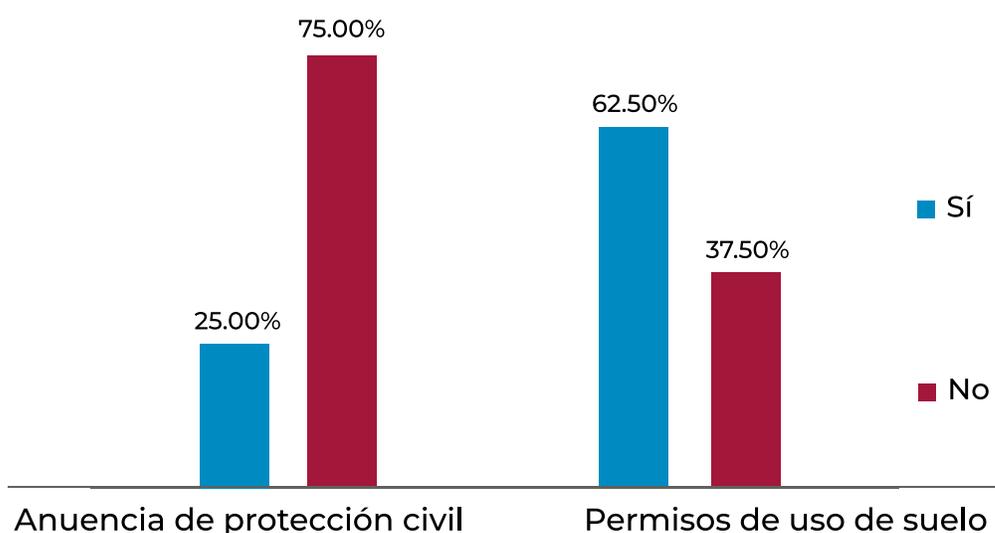
La percepción de las personas encuestadas del sector empresarial sobre la difusión de los requisitos de la anuencia de protección civil y la licencia de uso de suelo del municipio, es similar al anterior trámite analizado, pues siete de cada diez personas encuestadas no vieron anuncio alguno sobre los requisitos para los referidos trámites. (Gráfica 23).

Gráfica 23. Porcentaje de empresarios vio o escuchó algún anuncio que comunicara los requisitos para realizar trámites empresariales – Benito Juárez



Esta percepción sobre la información difundida de los trámites, se refleja en el 62.50% de la personas encuestadas del sector empresarial que tramitó la licencia de uso de suelo ya que opinan que no recibió la orientación necesaria (Gráfica 24), opinión contraria en el caso de la anuencia de protección civil.

Gráfica 24. Porcentaje de empresarios que perciben una orientación adecuada del municipio en la realización de trámites empresariales – Benito Juárez



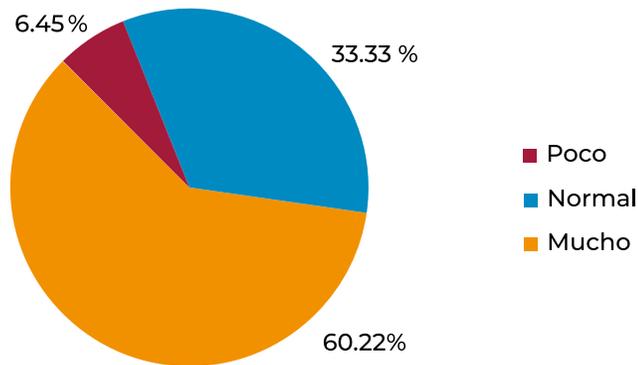
3.1.4.2 Percepción administrativa del trámite

Con un puntaje de 51.31 en el pilar de percepción administrativa del trámite, Benito Juárez se encuentra por debajo del promedio de los municipios en este pilar (55.59), lo que lo coloca en la quinta posición del ranking, superando solo a Tulum (34.70).

Percepción ciudadana

Una tendencia importante que se observa en la percepción ciudadana sobre el trámite de la licencia de conducir es el tiempo, ya que 60.22% de las personas encuestadas afirma que toma mucho tiempo concluir el trámite (Gráfica 25).

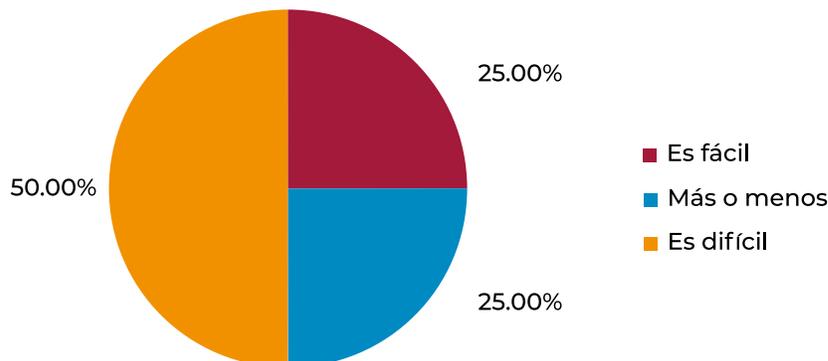
Gráfica 25. Percepción de las personas sobre el tiempo que toma realizar el trámite de la licencia de conducir – Benito Juárez



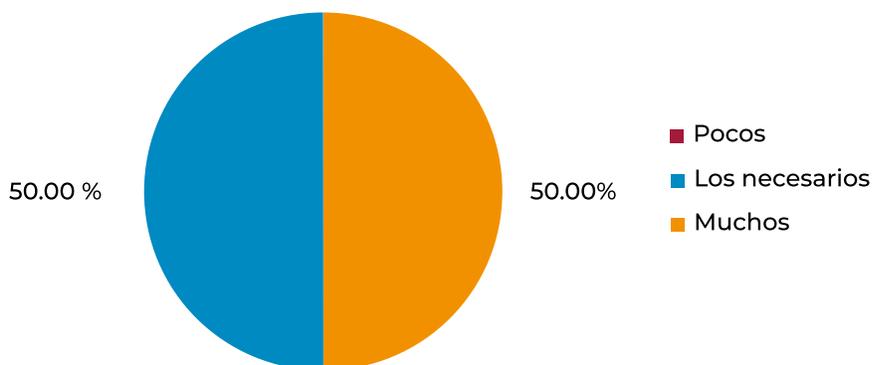
Percepción del sector empresarial

En ese mismo sentido, en las Gráficas 26 y 27 se aprecia que la mitad de las personas encuestadas del sector empresarial que tramita la licencia de uso de suelo percibe que realizar el trámite en el municipio es difícil y que los requisitos son muchos.

Gráfica 26. Percepción de los empresarios sobre la facilidad del trámite de licencia de uso de suelo – Benito Juárez

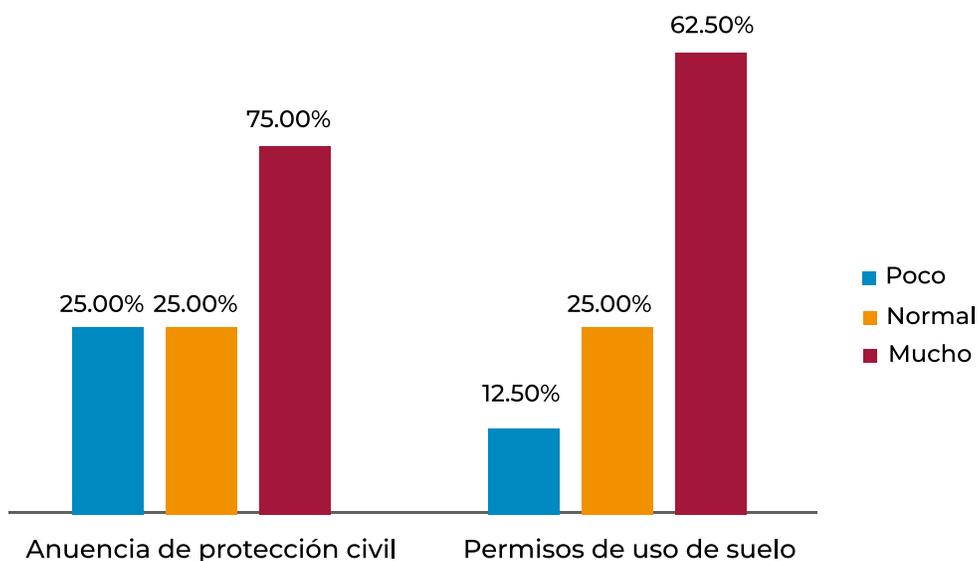


Gráfica 27. Percepción de los empresarios sobre los requisitos para tramitar la licencia de uso de suelo – Benito Juárez



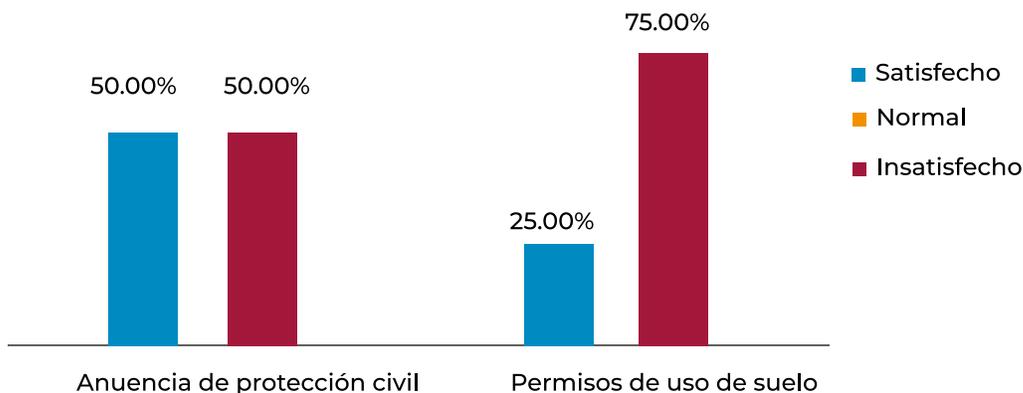
Además, la mayoría de las personas encuestadas del sector empresarial considera que el tiempo que invierte para concluir los trámites de anuencia de protección civil y licencia de uso de suelo es mucho (Gráfica 28).

Gráfica 28. Percepción de las personas sobre el tiempo que toma realizar trámites empresariales – Benito Juárez



En consecuencia, el 50% y el 75% de las personas encuestadas del sector empresarial se encuentra insatisfecho con la tramitación de la anuencia de protección civil y de la licencia de uso de suelo, respectivamente (Gráfica 29).

Gráfica 29. Satisfacción de los empresarios con realización de trámites – Benito Juárez



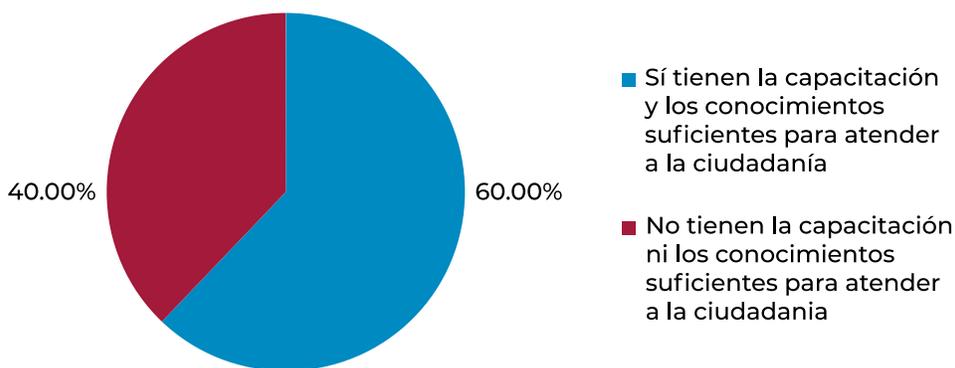
3.1.4.3 Percepción sobre los recursos humanos

En el pilar de percepción sobre los recursos humanos, Benito Juárez presenta un puntaje de 60.76. Se encuentra por debajo del promedio de los municipios en este pilar (70.96), ubicándose en el cuarto lugar.

Percepción ciudadana

En la Gráfica 30 se muestra que sólo seis de cada diez personas encuestadas que tramitaron la licencia de conducir perciben que las personas servidoras públicas que los atendieron sí cuentan con la capacitación y los conocimientos suficientes.

Gráfica 30. Porcentaje de personas que perciben una adecuada capacitación de las personas servidoras públicas a cargo del trámite de la licencia de conducir – Benito Juárez



Percepción del sector empresarial

En lo que se refiere a los trámites de anuencia de protección civil y licencia de uso de suelo, como se aprecia en la Gráfica 31 existe una opinión ambivalente, dado que sólo la

mitad de las personas empresarias encuestadas perciben que las personas servidoras públicas que atienden los referidos trámites se encuentran debidamente capacitadas.

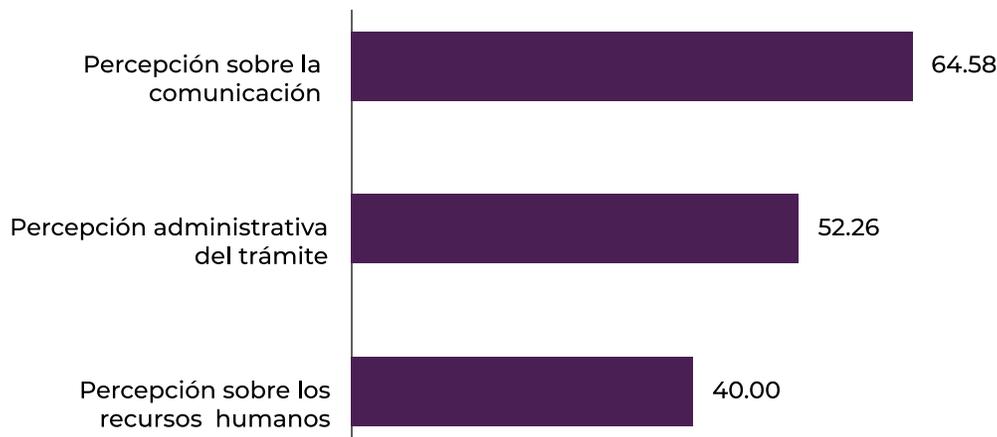
Gráfica 31. Porcentaje de empresarios que perciben una adecuada capacitación de las personas servidoras públicas encargadas de trámites empresariales – Benito Juárez



3.1.5 Solidaridad

El puntaje del IPCGT para el municipio de Solidaridad (52.28) lo posiciona en el quinto lugar de los municipios de la muestra analizada. Se ubica por debajo de la media de los municipios evaluados (63.99). Este resultado se debe a que la percepción de su desempeño en dos de tres pilares utilizados para calcular el índice está por debajo del promedio (percepción administrativa del trámite y percepción sobre los recursos humanos). El pilar de percepción sobre la comunicación, al estar por encima de la media se presenta como una fortaleza para el municipio.

Gráfica 32. IPCGT de Solidaridad por pilar



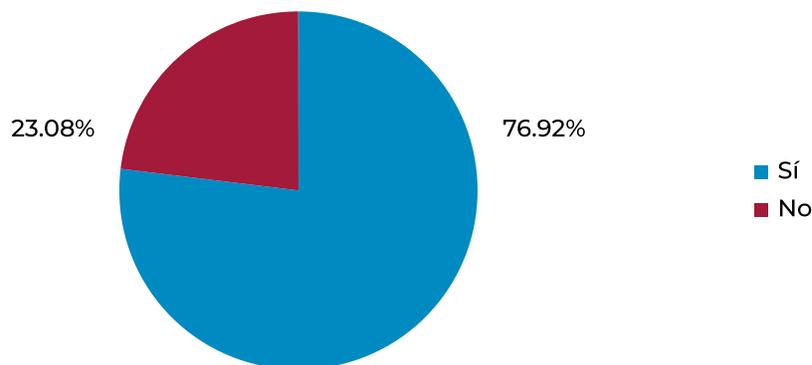
3.1.5.1 Percepción sobre la comunicación

Con un puntaje de 64.58, Solidaridad se ubica en el tercer lugar, superando ligeramente el promedio de los municipios evaluados (65.43).

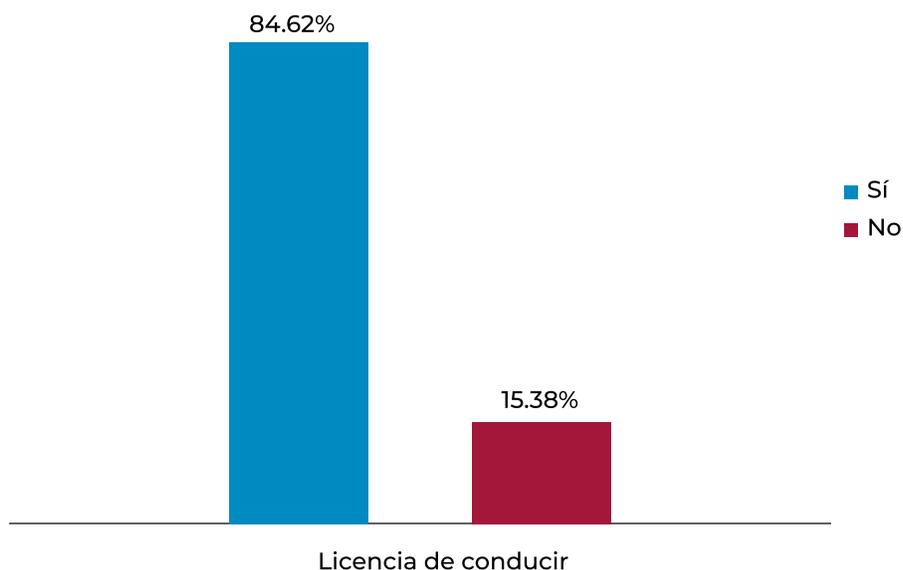
Percepción ciudadana

Solidaridad presenta un alcance adecuado respecto a la percepción de la socialización de información de los trámites del IPCGT, de acuerdo con la Gráfica 33, 76.92% de las personas encuestadas que tramitaron su licencia de conducir señalaron que pudieron percatarse de anuncios que comunicaban los requisitos del trámite y 84.62% señaló que recibieron toda la orientación necesaria al momento de presentarse a cumplir con este trámite (Gráfica 34). Aunque el municipio muestra suficiencia en ambos indicadores, es necesario generar estrategias para la difusión de los requisitos de los trámites.

Gráfica 33. Porcentaje de personas que vio o escuchó algún anuncio que comunicara los requisitos para realizar el trámite de licencia de conducir – Solidaridad



Gráfica 34. Porcentaje de personas que perciben una orientación adecuada del municipio para realizar el trámite de licencia de conducir – Solidaridad



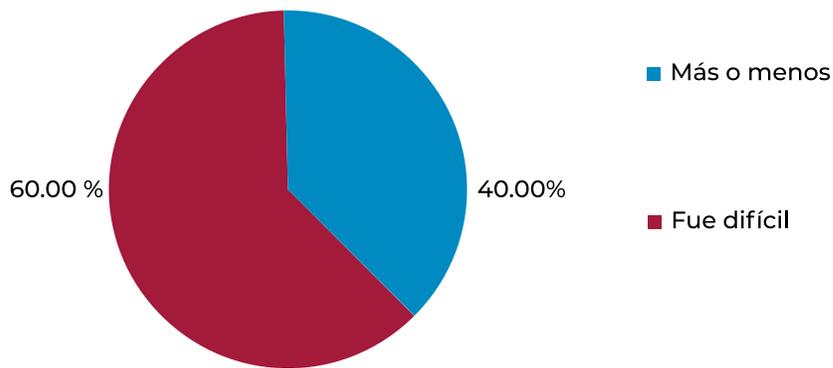
3.1.5.2 Percepción administrativa del trámite

Con un puntaje de 52.26 en el pilar de percepción administrativa del trámite, Solidaridad se encuentra por debajo del promedio de los municipios en este pilar (55.59) y se ubica en la cuarta posición de los municipios evaluados, superando sólo a Tulum (51.31) y Benito Juárez (34.70).

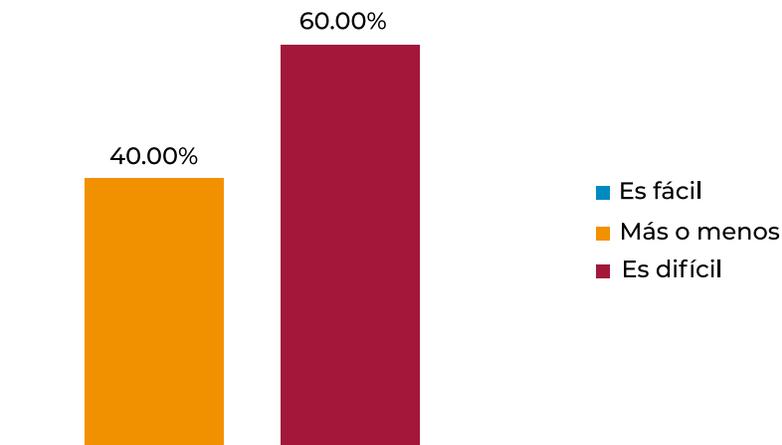
Percepción del sector empresarial

De acuerdo con las Gráficas 35 y 36, 60% de las personas encuestadas del sector empresarial considera que conocer los requisitos y tramitar la anuencia de protección civil es difícil.

Gráfica 35. Percepción de los empresarios sobre la facilidad para conocer la información relativa al trámite de anuencia de protección civil - Solidaridad

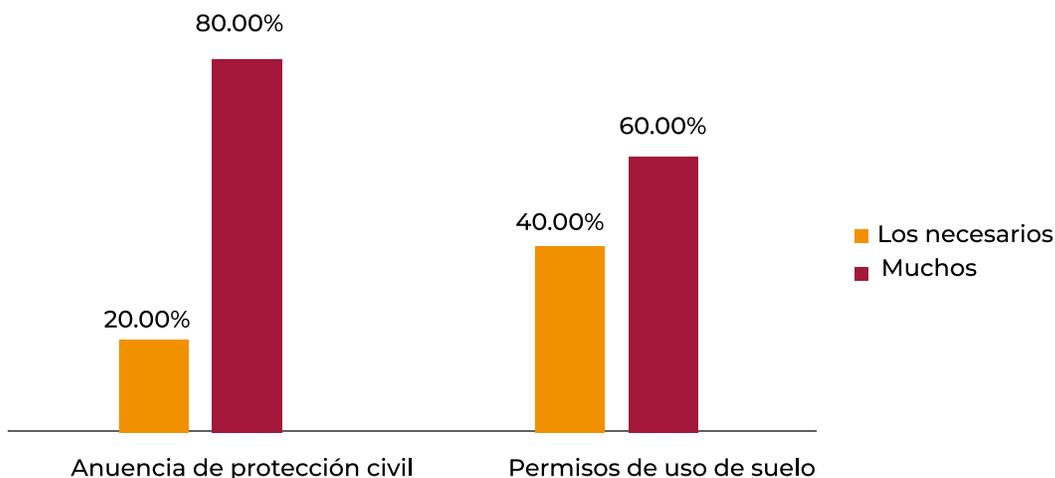


Gráfica 36. Porcentaje de empresarios que perciben dificultad al realizar el trámite de anuencia de protección civil – Solidaridad



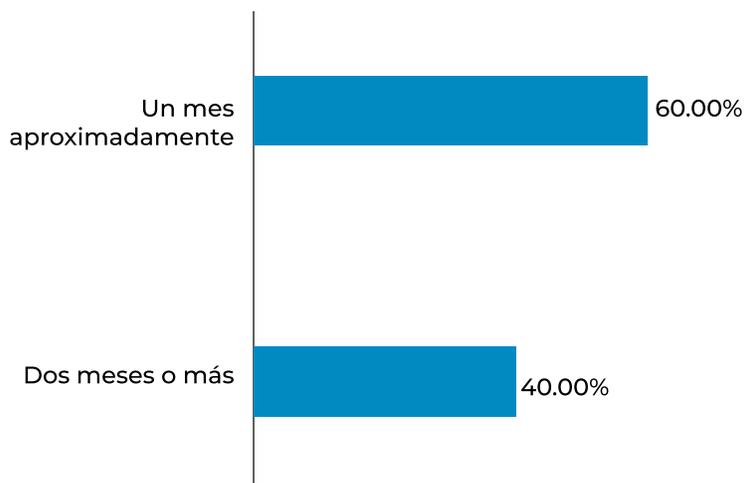
Asimismo, la mayoría de las personas empresarias encuestadas consideran que los requisitos que se les solicitan para realizar el trámite son muchos (Gráfica 37).

Gráfica 37. Percepción de los empresarios sobre la cantidad de requisitos de los trámites empresariales – Solidaridad

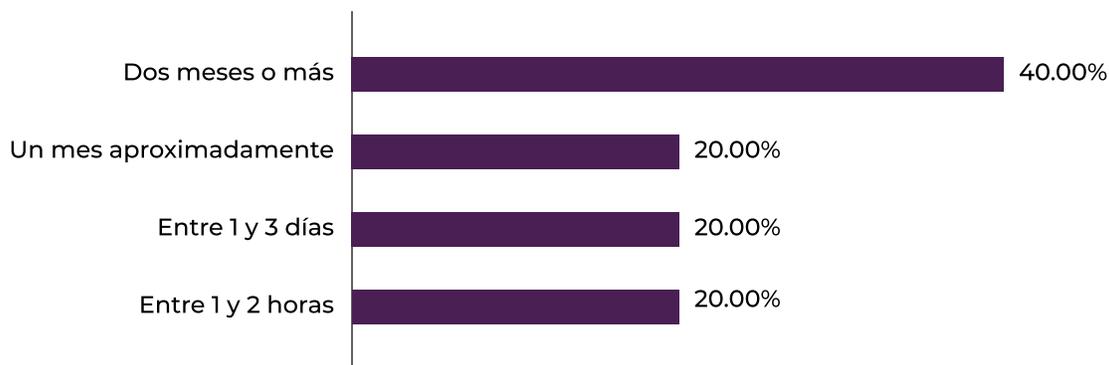


Finalmente, no existe una percepción favorable sobre la idoneidad en los tiempos de atención en el municipio, por ejemplo, el 60% de las personas encuestadas del empresario que tramitó su anuencia de protección civil opinaron que el tiempo para concluir el trámite fue de aproximadamente un mes, mientras que el 60% de los encuestados quienes tramitaron la licencia de uso de suelo tardó entre 1 y 2 meses en concluir el trámite (Gráficas 38 y 39).

Gráfica 38. Tiempo que le tomó a los empresarios realizar el trámite de anuencia de protección civil - Solidaridad



Gráfica 39. Tiempo que le tomó a los empresarios realizar el trámite de la licencia de uso de suelo - Solidaridad



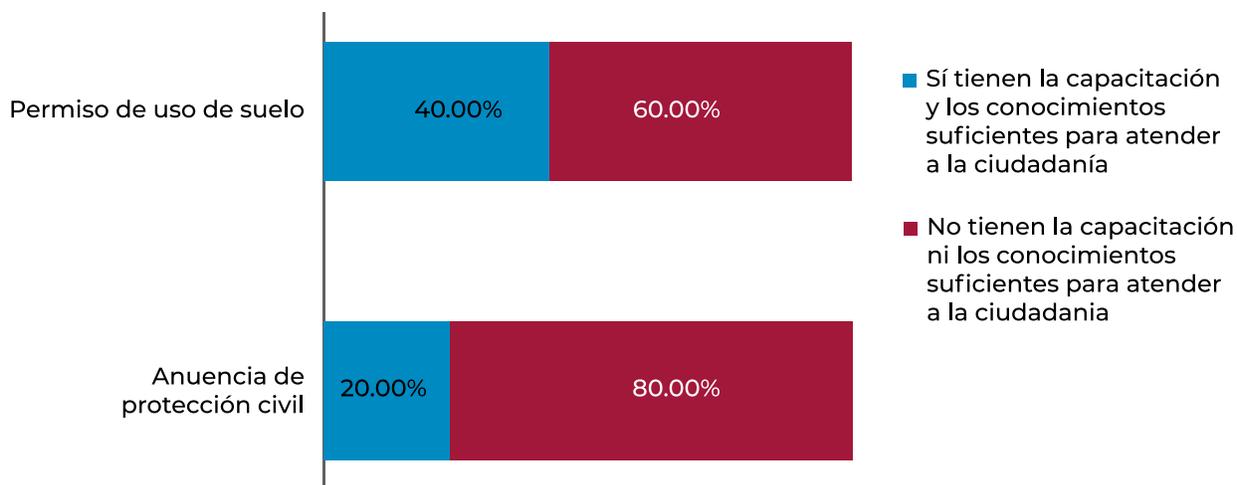
3.1.5.3 Percepción sobre los recursos humanos

En el pilar de percepción sobre los recursos humanos, Solidaridad presenta un puntaje de 40. Se encuentra muy por debajo del promedio de los municipios en este pilar (70.96), ubicándose en el quinto lugar. Es el pilar con mayor espacio de mejora para Solidaridad.

Percepción del sector empresarial

Por ejemplo, como se aprecia en la Gráfica 40, 60% de las personas encuestadas del sector empresarial que ha tramitado la licencia de uso de suelo y 80% de quienes tramitaron la anuencia de protección civil perciben que las personas servidoras públicas que los atendieron no cuentan con la capacitación ni los conocimientos suficientes.

Gráfica 40. Porcentaje de empresarios que perciben una adecuada capacitación de las personas servidoras públicas encargadas de los trámites del sector empresarial – Solidaridad



3.1.6 Tulum

Con un puntaje global de 36.57 en el IPCGT, el Municipio de Tulum ocupa el último lugar de los municipios analizados y se ubica muy por debajo de la media del índice (63.99). Esta situación se debe a que, como se aprecia en la Gráfica 41, los tres pilares que conforman el cálculo del índice se encuentran por debajo de sus respectivas medias. Es preciso recordar que para este municipio no se obtuvieron datos de percepción empresarial sobre los trámites de licencia de uso de suelo y anuencia de protección civil, por lo que dentro de cada pilar únicamente se detallan los datos obtenidos de las encuestas de percepción ciudadana sobre la licencia de conducir.

Gráfica 41. IPCGT de Tulum por pilar

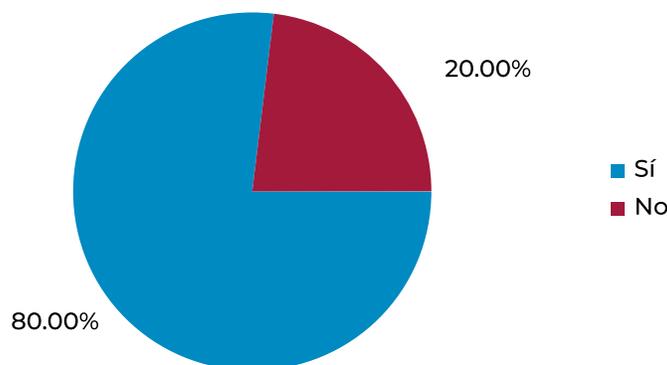


3.1.6.1 Percepción sobre la comunicación

En el pilar de percepción sobre la comunicación, Tulum presenta un puntaje de 41.67, se encuentra por debajo de la media del pilar (65.43) y se ubica en el último lugar del pilar entre los municipios evaluados.

Según la encuesta de percepción, el alcance la socialización de la información de los trámites en Tulum es limitado, como se muestra en la Gráfica 42, esto lo afirmaron el 80% de las personas encuestadas que manifestaron no tener conocimiento de anuncios del municipio para facilitar información sobre los requisitos del trámite de la licencia de conducir.

Gráfica 42. Porcentaje de personas que vio o escuchó algún anuncio que comunicara los requisitos para realizar el trámite de licencia de conducir – Tulum

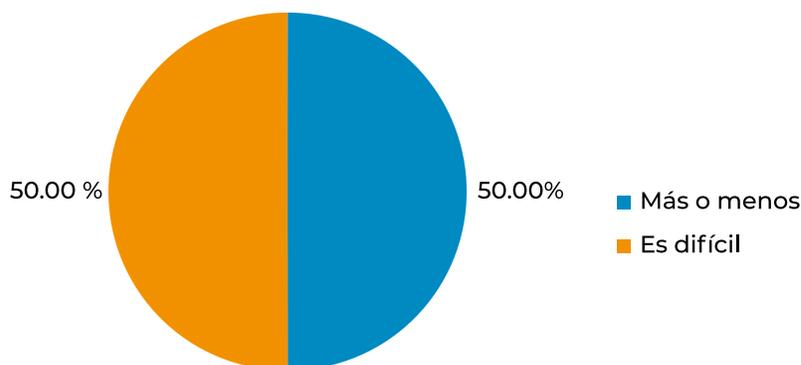


3.1.6.2 Percepción administrativa del trámite

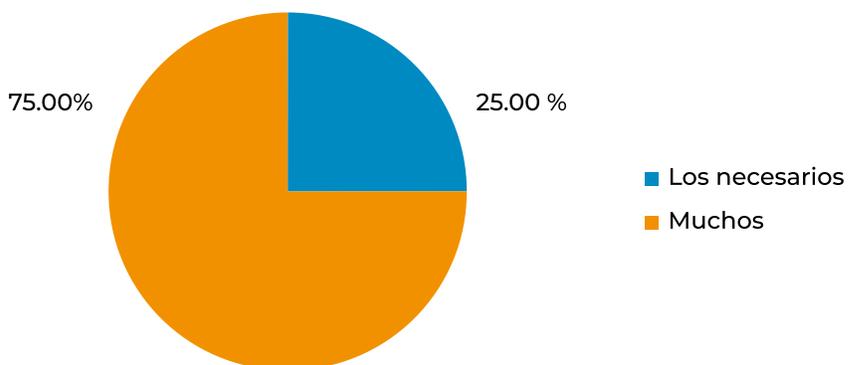
Con un puntaje de 34.70 en el IPCGT, Tulum se posiciona en el último lugar entre los municipios analizados y muy por debajo de la media del pilar (55.59).

Como se observa en la Gráfica 43, el 50% de las personas encuestadas que tramitaron la licencia de conducir percibe que es difícil realizar el trámite, además, 75% de la ciudadanía encuestada considera que los requisitos para su obtención son muchos y que es una gestión cara (Gráficas 44 y 45).

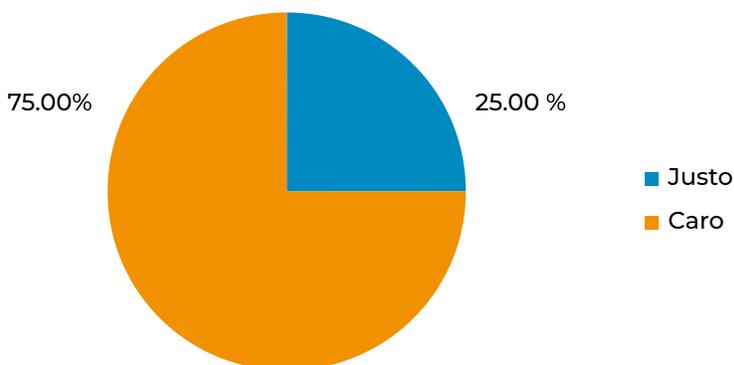
Gráfica 43. Porcentaje de personas que perciben facilidad al realizar el trámite de licencia de conducir – Tulum



Gráfica 44. Percepción de las personas sobre la cantidad de requisitos para tramitar la licencia de conducir – Tulum

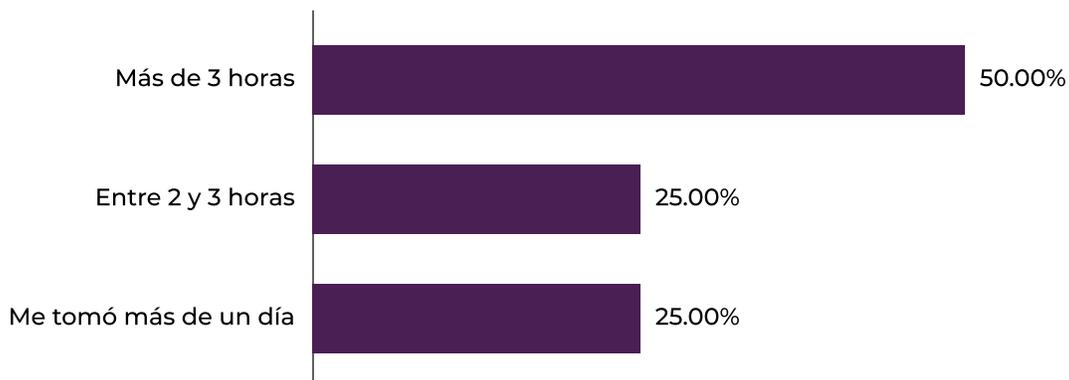


Gráfica 45. Percepción de las personas sobre el costo del trámite de licencia de conducir – Tulum



Incluso, el 100% de personas encuestadas que tramitaron la licencia de conducir en Tulum considera que es mucho el tiempo invertido para obtenerla, pues 50% de quienes lo hicieron tardó más de 3 horas en obtenerla (Gráfica 46).

Gráfica 46. Tiempo que le tomó a las personas realizar el trámite de licencia de conducir – Tulum

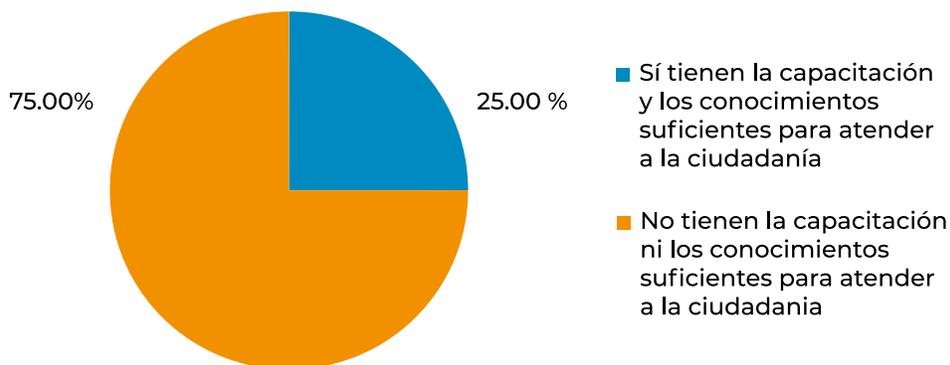


3.1.6.3 Percepción sobre los recursos humanos

Con un puntaje de 33.33 en el pilar de percepción sobre los recursos humanos, Tulum se posiciona en el último lugar de los municipios evaluados en este pilar y como el más alejado de la media municipal (70.96).

En la Gráfica 47 se observa que el 75.00% de quienes se encuestaron y tramitaron la licencia de conducir percibe que las personas servidoras públicas no poseen el nivel de capacitación suficiente para implementar el trámite.

Gráfica 47. Porcentaje de personas que perciben una adecuada capacitación de las personas servidoras públicas encargadas de tramitar la licencia de conducir – Tulum



3.2 Evaluación de las personas servidoras públicas

En esta sección se detallan los principales hallazgos de las cédulas de evaluación realizadas a las personas servidoras públicas de cada municipio relacionadas con la prestación de los trámites de licencia de conducir, anuencia de protección civil y licencia de uso de suelo. Para ello, la información se clasificó en 5 pilares:

- 1. Percepción sobre la comunicación:** refiere a la percepción sobre la comunicación entre las personas servidoras públicas del área encargada de un trámite, a la comunicación entre las áreas de la administración pública municipal y la existencia de unidades administrativas encargadas de la difusión oficial.
- 2. Percepción sobre la digitalización:** muestra la percepción que tienen las personas servidoras públicas sobre el avance del gobierno electrónico, la utilidad de la digitalización e interoperabilidad, y los principales obstáculos para su implementación.
- 3. Percepción sobre el liderazgo y planeación:** habla sobre la percepción que tienen las personas servidoras públicas sobre los procesos que se llevan a cabo en el municipio y el conocimiento de programas de simplificación.
- 4. Percepción sobre los recursos humanos:** muestra, desde el punto de vista de las personas servidoras públicas, la suficiencia de personal para realizar un trámite, el clima laboral, la capacitación que reciben para cumplir con sus obligaciones, así como el grado de satisfacción de las capacitaciones recibidas.
- 5. Percepción sobre los recursos materiales y financieros:** refiere a la percepción de las personas servidoras públicas sobre la suficiencia de presupuesto, equipo, herramientas de trabajo, la infraestructura y los insumos de los que dispone en su área para cumplir con sus funciones.

Conocer la percepción del funcionariado sobre las fortalezas y debilidades de los municipios en cada uno de estos cinco pilares, permitirá focalizar las estrategias y acciones para mejorar el desempeño, la profesionalización, elevar la productividad, mejorar la calidad de la prestación de trámites y servicios públicos, que redunden en una mejor satisfacción de las personas usuarias.

3.2.1 Felipe Carrillo Puerto

3.2.1.1 Percepción sobre la comunicación

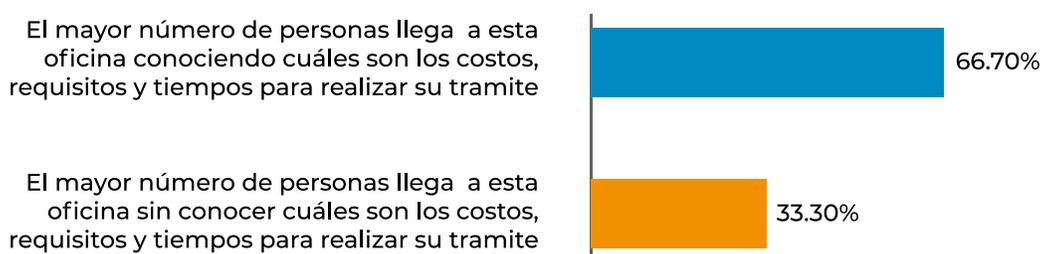
En términos generales, la percepción de las personas servidoras públicas de Felipe Carrillo Puerto sobre el pilar de comunicación es favorable. Todo el personal operativo encuestado, dedicado al trámite de licencia de conducir, señaló que en el municipio sí existe un área específica donde las personas pueden recibir información y resolver dudas sobre este trámite. Como se aprecia, en la Gráfica 48 el 66.70% del personal operativo encuestado considera que la mayoría de las personas llega a esta oficina conociendo cuáles son los costos, requisitos y tiempos para realizar el trámite de licencia de conducir.

En el caso del trámite de anuencia de protección civil, todo el personal operativo encuestado considera que las personas acuden al municipio con la información

necesaria sobre costos, requisitos y tiempos necesarios para realizar su trámite. En este sentido, el 100% de las personas coordinadoras encuestadas señalan que el municipio sí cuenta con un área especializada para manejo de comunicación y redes sociales con personal y recursos suficientes.

El personal operativo encuestado que atiende el trámite de la licencia de uso de suelo señaló que no existe para este trámite un área específica donde las personas puede recibir información y resolver dudas sobre sus trámites, ni tampoco un área especializada para el manejo de comunicación y redes sociales, esto podría constituir un área de oportunidad para el municipio en este pilar.

Gráfica 48. Percepción del personal operativo sobre el conocimiento de los usuarios al realizar el trámite de licencia de conducir – Felipe Carrillo Puerto



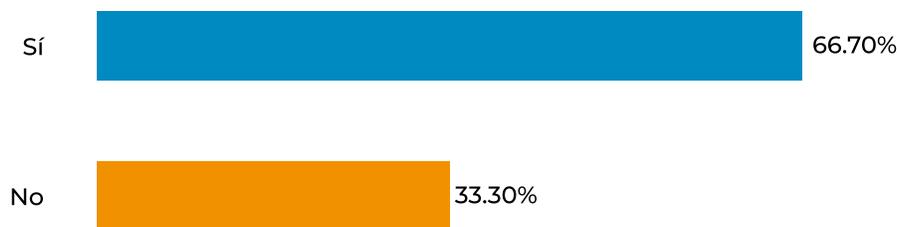
3.2.1.2 Percepción sobre la digitalización

Las personas servidoras públicas encuestadas de Felipe Carrillo Puerto expresan una visión positiva sobre los procesos digitales en el municipio. Por ejemplo, el personal operativo encuestado, que se dedica al trámite de licencia de conducir, considera que el municipio tiene la capacidad, técnica y operativa, para implementar los preceptos de la interoperabilidad en la realización del trámite. Como se muestra en la Gráfica 49, 67.70% del personal operativo encuestado señaló que actualmente utiliza alguna API o sistema informático para hacer más eficiente su trámite.

Por su parte, el 100% del personal operativo encuestado dedicado al trámite de anuencia de protección civil manifestó conocer el concepto de interoperabilidad y considera que su área tiene la capacidad técnica y operativa para implementar esta noción en la mejora del trámite. Por su parte, todas las personas coordinadoras encuestadas consideran que el uso y la implementación de tecnología pueden hacer más eficiente la realización de este trámite.

En el caso de la licencia de uso de suelo existe un área de oportunidad para mejora debido a que la totalidad de personas coordinadoras encuestadas señaló que en su área todavía no se utiliza ninguna API o sistema informático para hacer más eficiente la implementación del trámite con el sector empresarial.

Gráfica 49. Personal operativo que afirma usar alguna API para incrementar la eficiencia del trámite de licencia de conducir – Felipe Carrillo Puerto



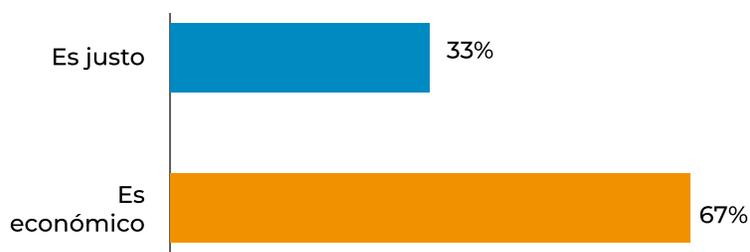
3.2.1.3 Percepción sobre el liderazgo y planeación

La percepción sobre el costo del trámite de la licencia de conducir es favorable, ya que como se muestra en la Gráfica 50, 67% del personal operativo encuestado dedicado a este trámite considera que el costo que pagan las personas que la tramitan es económico, además la totalidad del personal operativo señaló que en su área se han implementado programas para facilitar la realización del mismo. Por su parte, todas las personas coordinadoras encuestadas consideran que existe un buen ambiente de trabajo en las áreas encargadas de este trámite.

En el caso del trámite de anuencia de protección civil, todo el personal operativo y coordinador encuestado señaló que en su área sí se han implementado programas para facilitar y mejorar la realización del trámite para la personas empresarias.

En el caso de la licencia de uso de suelo, el 100% del personal operativo encuestado manifestó que las cargas de trabajo se distribuyen de manera equitativa en su dependencia. Todas las personas coordinadoras entrevistadas manifestaron que existe un buen ambiente de trabajo, pero que la implementación de un programa recurrente para mejorar el trámite podría ser un área de oportunidad para atender.

Gráfica 50. Percepción del personal operativo sobre el costo del trámite de la licencia de conducir – Felipe Carrillo Puerto



3.2.1.4 Percepción sobre los recursos humanos

En este pilar la percepción de las personas servidoras públicas encuestadas revela áreas de mejora que pueden ser atendidas. Todo el personal operativo encuestado dedicado al trámite de la licencia de conducir consideró que el personal disponible es suficiente para atender el trámite y señalan que en el último año han recibido capacitación sobre el uso de nuevas tecnologías. Sin embargo, como un área de atención, el 100% del personal operativo señaló que durante el último año no han recibido ninguna capacitación sobre mejora regulatoria. En el mismo sentido, todas las personas coordinadoras encuestadas señalaron que el personal que atiende el trámite de licencia de conducir necesita más capacitaciones para desarrollar sus labores de manera más efectiva.

En el caso del trámite de anuencia de protección civil, la totalidad del personal operativo encuestado consideró que es adecuado el horario de atención para quienes desean realizar el trámite en su dependencia. También, el 100% del personal operativo encuestado de este trámite manifestó que desea recibir más capacitaciones dado que en el último año no ha recibido alguna. La totalidad de personas coordinadoras encuestadas consideran que existe un buen ambiente de trabajo y que en el municipio se están implementando programas recurrentes para mejorar el trámite de anuencia de protección civil.

En lo relativo a la licencia de uso de suelo, todo el personal operativo encuestado señaló que le gustan las labores que desempeñan, que no tienen considerado cambiarse de área al interior del municipio y consideran que su desempeño atendiendo a las personas que realizan trámites en el municipio es bueno. Por su parte, todas las personas coordinadoras encuestadas de este trámite señalaron haber recibido capacitación sobre uso de nuevas tecnologías, atención a usuarios, combate a la corrupción y trabajo en equipo. Como área de oportunidad, la totalidad de personas coordinadoras encuestadas para este trámite señaló que no han recibido capacitación sobre atención a población y grupos vulnerables.

3.2.1.5 Percepción sobre los recursos materiales y financieros

Todo el personal operativo encuestado que atiende el trámite de licencia de conducir manifestó que no existen obstáculos para que puedan atender los trámites de forma expedita y señalaron, al igual que sus coordinadores, que cuentan con todo el equipo necesario para realizar de manera efectiva su trabajo.

En el caso del trámite de anuencia de protección civil, el 100% del personal operativo encuestado manifestó que no existen obstáculos para desempeñar sus labores; sin embargo, el 50% de ellos afirmó que no cuenta con todo el equipo necesario (computadora, escritorio, sillas, insumos, papelería, entre otros) para realizar de manera efectiva su trabajo.

En el caso de la licencia de uso de suelo, todo el personal operativo encuestado manifestó que no percibe obstáculos y que cuentan con todas las herramientas necesarias.

3.2.2 Isla Mujeres

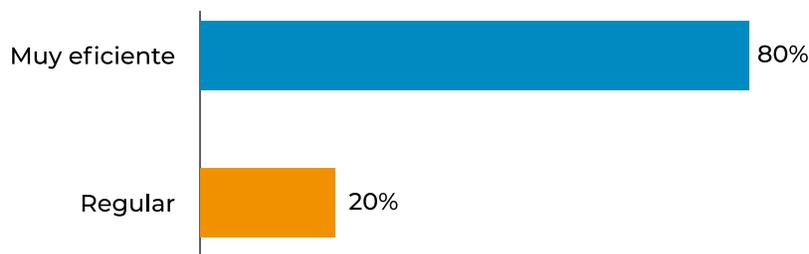
3.2.2.1 Percepción sobre la comunicación

En términos generales, la percepción de las personas servidoras públicas encuestadas de Isla Mujeres en el pilar de comunicación es favorable. La totalidad del personal operativo encuestado señaló que para el desarrollo de sus actividades sí tiene contacto con otras áreas dentro del área en la que labora y el 60% de ellos señalaron que la comunicación con esas áreas es muy eficiente como se detalla en la Gráfica 51. Como área de oportunidad, de acuerdo a lo mostrado en la Gráfica 52, el 80% del personal operativo encuestado señaló que no existe algún área específica donde la ciudadanía pueda recibir información y resolver dudas sobre el trámite.

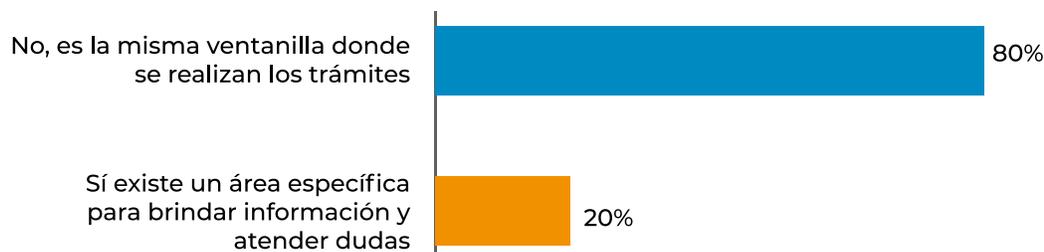
Todo el personal operativo encuestado, que se dedica al trámite de anuencia de protección civil, consideró que la comunicación y coordinación con otras áreas para el desarrollo de sus actividades es muy eficiente. El 100% de las personas coordinadoras encuestadas señaló que para este trámite el municipio cuenta con un área especializada para el manejo de comunicación y redes sociales.

Para el caso de la licencia de uso de suelo, el 66.67% del personal operativo señaló que sí existe un área exclusiva, diferente a la ventanilla donde realizan el trámite, donde el empresario puede recibir información y resolver dudas. Como área de oportunidad, todas las personas coordinadoras encuestadas opinaron que es imperativo contar con un área específica para brindar y atender dudas a las personas empresarias respecto a este trámite.

Gráfica 51. Porcentaje del personal operativo que percibe eficiencia en la comunicación y coordinación entre áreas - Isla Mujeres



Gráfica 52. Porcentaje del personal operativo que afirma la existencia de un área específica de resolución de dudas e información – Isla Mujeres



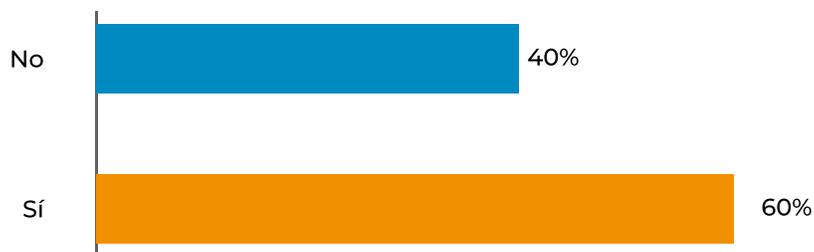
3.2.2.2. Percepción sobre la digitalización

La percepción del funcionario encuestado de Isla Mujeres sobre el pilar de digitalización es positiva. El 100% del personal operativo dedicado al trámite de licencia de conducir señaló que las solicitudes hechas a través de las aplicaciones tecnológicas siguen un proceso diferente al de las solicitudes presenciales hechas en ventanilla. Como se especifica en la Gráfica 53, el 60% del personal operativo encuestado señaló que actualmente utilizan alguna API o sistema informático para hacer más eficiente la realización de este trámite.

Todo el personal operativo encuestado, que se dedica al trámite de anuencia de protección civil, considera que su área tiene la capacidad, tanto técnica como operativa, para implementar en su trámite los sistemas operativos previstos en la definición de interoperabilidad. Por su parte, el 100% de las personas coordinadoras entrevistadas tiene una percepción favorable sobre la aplicación y uso de la tecnología para mejorar la eficiencia en la realización del trámite.

Todo el personal operativo entrevistado que se dedica al trámite de la licencia de uso de suelo señaló que en su dependencia sí cuentan con alguna aplicación tecnológica específicamente destinada para que las personas empresarias puedan realizar trámites o resolver dudas.

Gráfica 53. Porcentaje del personal operativo que afirma usar alguna API para incrementar la eficiencia del trámite de licencia de conducir – Isla Mujeres



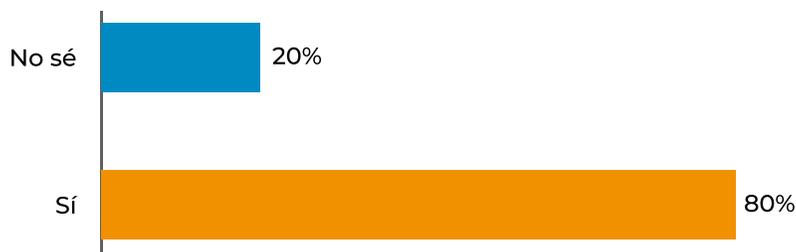
3.2.2.3 Percepción sobre el liderazgo y planeación

Las personas servidoras públicas encuestadas de Isla Mujeres manifestaron una percepción favorable sobre este pilar. Como se muestra en la Gráfica 54, el 80% del personal operativo encuestado dedicado al trámite de licencia de conducir señaló que en su dependencia sí han implementado algún programa para facilitar la realización de trámites.

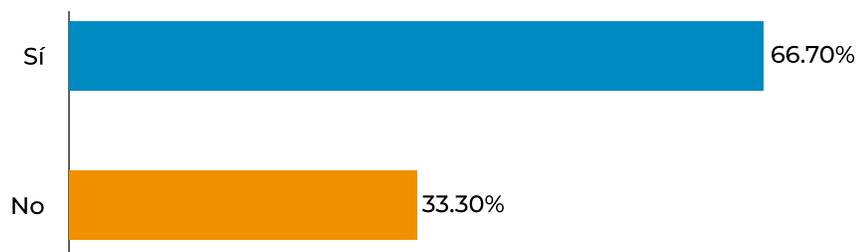
El 100% del personal operativo y coordinador encuestados, dedicados al trámite de anuencia de protección civil, manifestaron que las cargas de trabajo se distribuyen de manera equitativa en su área y también consideran que existe un buen ambiente de trabajo en el municipio.

En el caso del personal operativo encuestados que atiende el trámite de la licencia de uso de suelo, como se muestra en la Gráfica 55, el 66.70% señaló que en su área sí han implementado algún programa para facilitar la realización del trámite.

Gráfica 54. Porcentaje del personal operativo que afirma que se han implementado acciones de mejora en el trámite de la licencia conducir – Isla Mujeres



Gráfica 55. Porcentaje del personal operativo que afirma que se han implementado acciones de mejora en el trámite de la licencia de uso de suelo – Isla Mujeres



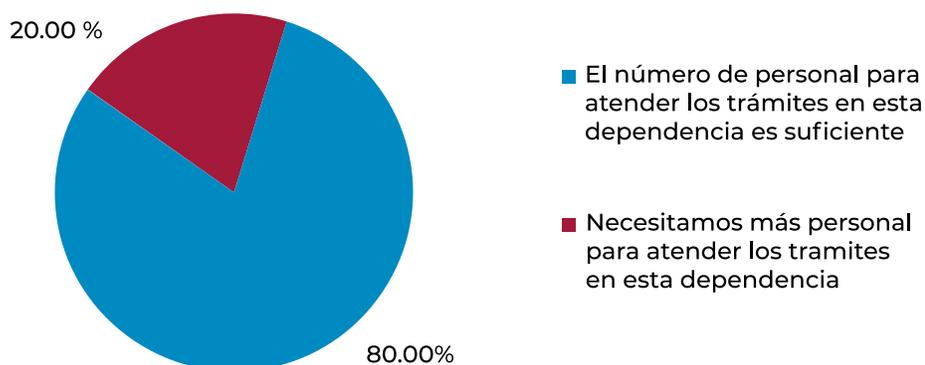
3.2.2.4 Percepción sobre los recursos humanos

La visión de las personas servidoras públicas entrevistadas en el rubro de recursos humanos es favorable. Como se detalla en la Gráfica 56, 80% del personal operativo que atiende el trámite de licencia de conducir considera como suficiente el personal disponible en su área. Como área de oportunidad de mejora, el 80% del personal operativo encuestado dedicado al trámite de licencia de conducir considera que necesita más capacitaciones para desarrollar sus labores de forma eficiente (Gráfica 57).

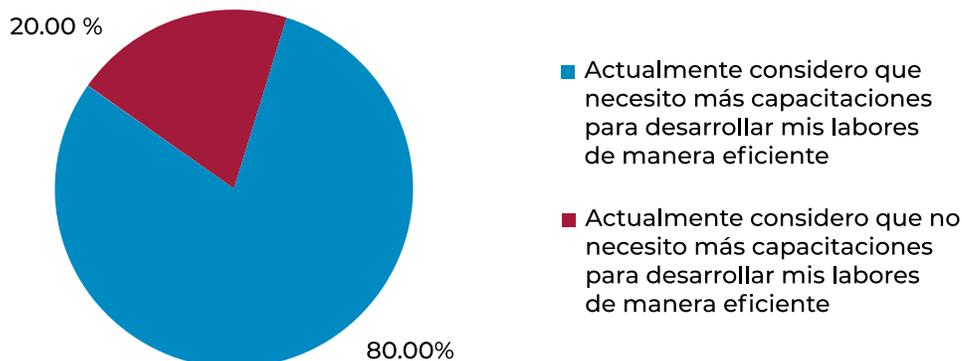
Todo el personal encuestado, que atiende el trámite de anuencia de protección civil, consideró que los horarios de atención para el sector empresarial que realizan el trámite son adecuados. Como área de atención para el trámite, el 100% del personal operativo encuestado manifestó que en el último año no han recibido alguna capacitación. Por su parte, todas las personas coordinadoras que fueron encuestadas consideran que el número de personal disponible es suficiente para atender el trámite de anuencia de protección civil.

Todo el personal operativo encuestado que se dedica al trámite de la licencia de uso de suelo manifestó que en el último año ha recibido capacitación. No obstante, como área de oportunidad, el 66.67% del personal encuestado considera que se requiere más personal disponible para atender el trámite.

Gráfica 56. Porcentaje del personal operativo que percibe suficiencia de personal para el trámite de licencia de conducir – Isla Mujeres



Gráfica 57. Porcentaje del personal operativo que percibe suficiencia en las capacitaciones que recibe para el trámite de licencia de conducir– Isla Mujeres



3.2.2.5 Percepción sobre los recursos materiales y financieros

La percepción del rubro de recursos materiales y financieros que comparten las personas servidoras públicas encuestadas en Isla Mujeres es favorable. El 100% del personal operativo encuestado que se dedica al trámite de licencia de conducir considera que en el municipio no existen obstáculos que impidan la atención debida y expedita del trámite y manifestaron que cuentan con todo el equipo de trabajo para realizar su trabajo de manera efectiva.

Por su parte, todo el personal operativo y personas coordinadoras encuestadas, dedicados al trámite de anuencia de protección civil, señalaron que en su área no cuentan con obstáculos que les impidan realizar su labor de forma efectiva y también manifestaron que cuentan con todas las herramientas de trabajo indispensables para llevar a cabo su trabajo de forma expedita.

El 100% del personal operativo y personas coordinadoras encuestadas, responsables del trámite de la licencia de uso de suelo, manifestaron que no cuentan con ningún obstáculo que les impida realizar su labor de forma eficiente y también señalaron que tienen a su disposición todas las herramientas e insumos necesarios para atender sus responsabilidades de forma eficaz.

3.2.3 Municipio de Othón P. Blanco

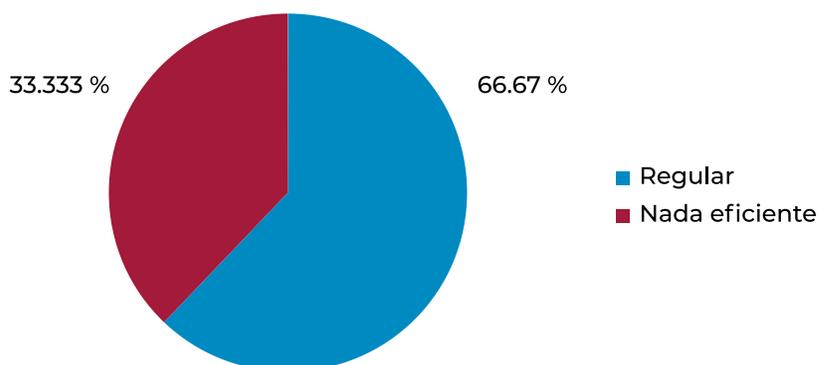
3.2.3.1 Percepción sobre la comunicación

Por lo que respecta al municipio de Othón P. Blanco, la encuesta del trámite de licencia de conducir fue respondida por personas servidoras públicas de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Administración Pública Estatal. Precisado lo anterior, el personal operativo encuestado que se dedica al trámite de licencia de conducir considera que la mayoría de la ciudadanía que acude a la oficina llegan sin conocer cuáles son los costos, requisitos y tiempos para realizar el trámite. En este sentido, el 100% del personal de coordinación encuestado considera que es necesario contar con un área específica para brindar y atender dudas respecto a este trámite.

La totalidad del personal operativo encuestado dedicado al trámite de anuencia de protección civil respondió que no existe un área específica donde las personas empresarias puedan recibir información y resolver dudas, ya que estas labores de atención se llevan a cabo en la misma ventanilla donde se realiza el trámite. Además, el 50% del personal operativo encuestado señaló que la mayoría del sector empresarial acude a su oficina sin la información necesaria para conocer cuáles son los costos, requisitos y tiempos para realizar el trámite de anuencia de protección civil. Por su parte, todas las personas coordinadoras encuestadas del trámite de anuencia de protección civil manifestaron que en su área no existe un espacio exclusivo dedicado al manejo de comunicación y redes sociales.

El personal operativo encuestado que se dedica al trámite de la licencia de uso de suelo señaló que la mayoría de las personas empresarias llegan a realizar el trámite sin información sobre los costos, requisitos y tiempos y, como se muestra en la Gráfica 58, uno de cada tres integrantes del personal operativo encuestada señaló que la comunicación y coordinación entre áreas es poco eficiente, mientras que el 66.67% la considera regular. El personal de coordinación encuestado para este trámite señaló que en el área no cuentan con un espacio especializado para el manejo de comunicación y redes sociales.

Gráfica 58. Percepción del personal operativo dedicado al trámite de la licencia de uso de suelo sobre la eficiencia en la comunicación y coordinación entre áreas – Othón P. Blanco



3.2.3.2 Percepción sobre la digitalización

En el pilar de digitalización el municipio de Othón P. Blanco encuentra diversas fortalezas para ciertos trámites, por ejemplo, la totalidad del personal operativo encuestado de la Secretaría de Seguridad Ciudadana que se dedica al trámite de licencia de conducir señaló que en su dependencia sí cuentan con alguna aplicación tecnológica específicamente destinada para que la ciudadanía pueda realizar trámites o resolver dudas y también manifestaron que las solicitudes realizadas a través de alguna aplicación tecnológica son atendidas por una persona diferente a la que atiende los trámites presenciales en ventanilla. Por su parte, todas las personas coordinadoras encuestadas dedicadas a este trámite manifestaron que actualmente en su área sí están utilizando alguna API o sistema informático para hacer más eficiente el trámite de la licencia de conducir.

En el caso del trámite de anuencia de protección civil existen áreas de oportunidad, por ejemplo, todo el personal operativo encuestado señaló que las solicitudes que se realizan a través de aplicaciones tecnológicas son atendidas por la misma persona que atiende los trámites presenciales en ventanilla. Por su parte, todas las personas coordinadoras encuestadas de este trámite señalaron que desconocen el concepto de interoperabilidad y consideran que su área no cuenta con las capacidades técnicas y operativas para implementar este tipo de sistemas en la realización del trámite.

Todo el personal operativo encuestado, dedicado al trámite de la licencia de uso de suelo, manifestó que en su área no cuentan con ninguna aplicación tecnológica (chat, aplicación, interfaz o página web, entre otras) específicamente destinada para que el empresariado pueda realizar trámites o resolver dudas. Todas las personas coordinadoras encuestadas para este trámite señalaron que no conocen el concepto de interoperabilidad y consideran que su área no podría implementar este tipo de sistemas en la realización de trámites por la ausencia de capacidades técnicas y operativas.

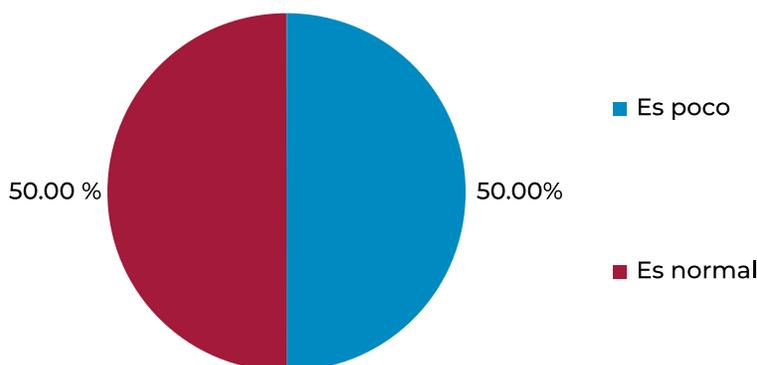
3.2.3.3 Percepción sobre el liderazgo y planeación

La visión de las personas servidoras públicas encuestadas de Othón P. Blanco sobre el pilar de liderazgo y planeación es positiva con la presencia de áreas de mejora en ciertos trámites. De acuerdo con el personal operativo encuestado dedicado al trámite de la licencia de conducir de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, en su área sí se han implementado programas para facilitar la realización de este trámite. Además, todo el personal operativo entrevistado considera que las cargas de trabajo para este trámite se distribuyen de manera equitativa, que existe un buen ambiente de trabajo y que sus superiores jerárquicos cuentan con la apertura para escuchar e identificar las necesidades para la mejora del trámite.

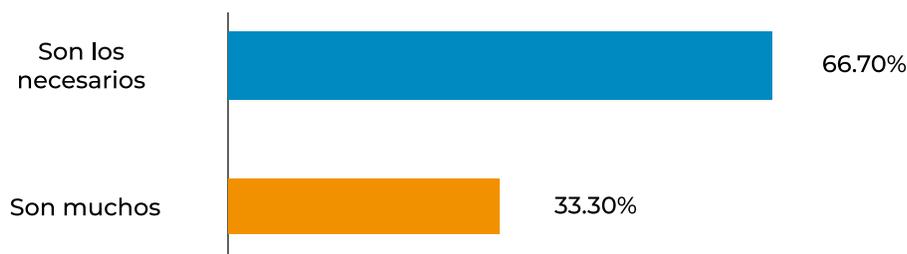
En el caso del personal operativo encuestado dedicado al trámite de anuencia de protección civil, como se muestra en la Gráfica 59, el 50% de las personas encuestadas considera que es poco el tiempo que le toma a quienes realizan el trámite en su área. En lo que se refiere al ambiente de trabajo para este trámite, todo el personal operativo encuestado considera que es bueno y, a su vez, todas las personas coordinadoras entrevistadas para este trámite respondieron que el municipio lleva a cabo alguna actividad o programa recurrente para mejorar este trámite para el sector empresarial.

Como se detalla en la Gráfica 60, el 66.70% del personal operativo encuestado dedicado al trámite de la licencia de uso de suelo considera que los requisitos solicitados al sector empresarial son los necesarios, sólo una tercera parte considera que son muchos. Por su parte, la totalidad de personas coordinadoras encuestadas consideran que existe un buen ambiente de trabajo. No obstante, como área de atención señalaron que no se lleva a cabo ninguna actividad o programa recurrente para mejorar el trámite de la licencia de uso de suelo.

Gráfica 59. Percepción del personal operativo dedicado a la anuencia de protección civil sobre el tiempo que toma realizar el trámite – Othón P. Blanco



Gráfica 60. Percepción del personal operativo dedicado a la licencia de uso de suelo sobre la cantidad de requisitos necesarios para el trámite – Othón P. Blanco



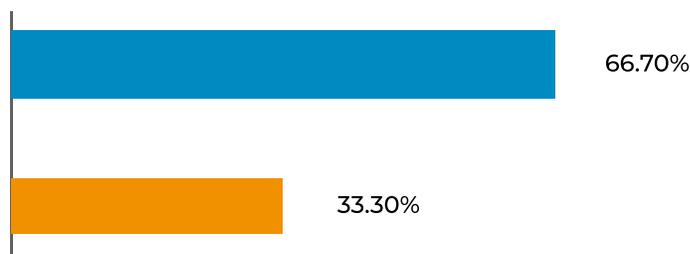
3.2.3.4 Percepción sobre los recursos humanos

La visión de las personas servidoras públicas encuestadas de Othón P. Blanco sobre el pilar de recursos humanos es, en términos generales, favorable. El 100% del personal operativo encuestadas de la Secretaría de Seguridad Ciudadana dedicado al trámite de licencia conducir señaló que en el último año ha recibido, al menos, alguna capacitación y las consideran como positivas porque les han brindado nuevos conocimientos para cumplir mejor con sus labores. Todo el personal operativo encuestado para este trámite considera que su desempeño es bueno y que cuenta con una buena disposición para seguir recibiendo más capacitaciones. Con excepción del tema de grupos vulnerables, todas las personas coordinadoras encuestadas respondieron que sí han recibido capacitación sobre nuevas tecnologías, atención a usuarios, combate a la corrupción y trabajo en equipo.

En lo relativo al trámite de anuencia de protección civil, todo el personal operativo encuestado considera que en el área se cuenta con el personal suficiente para atender los trámites del sector empresarial de forma eficaz y que los horarios de atención son adecuados. Por su parte, el 100% de las personas coordinadoras de este trámite respondieron que durante el tiempo que llevan en esta posición sí han recibido capacitación sobre mejora regulatoria, además consideran que el personal disponible para atender este trámite es suficiente.

Como se puede apreciar en la Gráfica 61, el 66.70% del personal operativo encuestados que atiende el trámite de la licencia de uso de suelo manifestó que sí ha recibido alguna capacitación en el último año. Por su parte, la totalidad de personas coordinadoras de este trámite señalaron que sí han recibido capacitación sobre mejora regulatoria.

Gráfica 61. Porcentaje del personal operativo dedicado a la licencia de suelo que percibe suficiencia en las capacitaciones que recibe – Othón P. Blanco



3.2.3.5 Percepción sobre los recursos materiales y financieros

La percepción sobre los recursos materiales y financieros en Othón P. Blanco es positiva. El 100% del personal operativo encuestado de la Secretaría de Seguridad Ciudadana dedicado al trámite de licencia de conducir, considera que no existen obstáculos y que cuentan con todas las herramientas de trabajo indispensables (computadora, escritorio, silla, insumos, papelería, entre otros) para realizar su trabajo de manera efectiva.

En el caso del personal operativo encuestado dedicado al trámite de anuencia de protección civil sólo el 50% señaló que cuenta con todo el equipo necesario para realizar de manera eficaz su trabajo. En el caso de las personas coordinadoras de este trámite la totalidad de las encuestadas manifestó que no cuenta con los recursos necesarios para realizar su labor.

En el caso del personal operativo encuestado dedicado al trámite de la licencia de uso de suelo el 100% de los encuestados manifestó que sí cuenta con obstáculos para realizar sus labores y solo el 50% señaló que dispone de todo el equipo indispensable para realizar de manera efectiva sus tareas.

3.2.4 Benito Juárez

3.2.4.1 Percepción sobre la comunicación

El municipio de Benito Juárez presenta importantes áreas de oportunidad para la mejora en este pilar. Por ejemplo, el 100% del personal operativo encuestado que tramita la licencia de conducir sostiene que la mayoría de las personas acude a las oficinas del municipio sin conocer cuáles son los costos, requisitos y tiempos para realizar su trámite y en el mismo porcentaje también considera que la comunicación y coordinación con otras áreas es regular.

En el caso del trámite de anuencia de protección civil, el 100% del personal operativo encuestado consideró que no existe algún área específica donde las personas empresarias puedan recibir información y resolver dudas sobre este trámite.

La totalidad de las personas coordinadoras encuestadas, que atienden el trámite de la licencia de uso de suelo, consideró que es necesario contar con un espacio específico dentro de la dependencia para brindar atención y atender dudas del sector empresarial, ya que esta actividad se realiza actualmente través de la misma ventanilla para trámites.

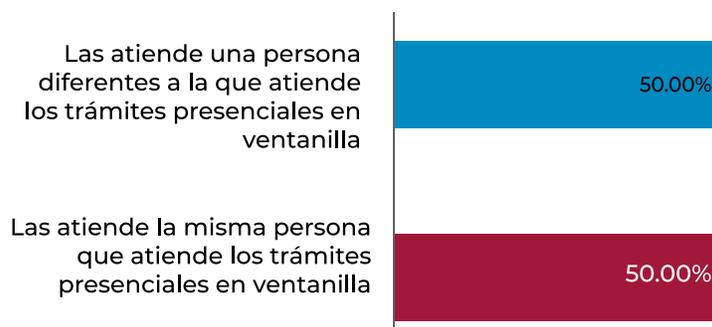
3.2.4.2 Percepción sobre la digitalización

La percepción de las personas servidoras públicas encuestadas de Benito Juárez sobre el pilar de digitalización no es favorable y revela muchas áreas susceptibles de mejora. Por ejemplo, la totalidad del personal operativo encuestado dedicado al trámite de licencia de conducir señaló que en el municipio no cuentan con alguna aplicación tecnológica específicamente destinada para que las personas puedan realizar trámites o resolver dudas, en el mismo sentido, señalaron que desconocen el significado del concepto de interoperabilidad y consideran que el municipio no cuenta con la capacidad, tanto técnica como de personal y equipo, para implementar este tipo de sistemas en la realización de trámites. Quienes coordinan al personal operativo encuestado dedicado a este trámite, consideraron que las solicitudes que se hacen por vía electrónica deberían seguir el mismo proceso que aquellas que se hacen de forma presencial, situación que implica un área de oportunidad en la mejora de procesos.

En el caso del trámite de anuencia de protección civil, todo el personal operativo encuestado dedicado a este trámite señaló que las solicitudes hechas a través de la aplicación tecnológica siguen el mismo proceso que el de las solicitudes presenciales hechas en ventanilla. Por otra parte, el 100% del personal de coordinación encuestado señaló que actualmente en su área no se implementa ninguna API o sistema informático para hacer más eficiente la realización de este trámite.

Como se puede apreciar en la Gráfica 62, el 50% del personal operativo encuestado dedicado al trámite de la licencia de uso de suelo considera que las solicitudes que se realizan a través de las aplicaciones tecnológicas son atendidas por la misma persona que atiende los trámites presenciales en ventanilla.

Gráfica 62 – Percepción del personal operativo a cargo de la licencia de uso de suelo sobre quién atiende las solicitudes ciudadanas realizadas a través de alguna aplicación tecnológica - Benito Juárez



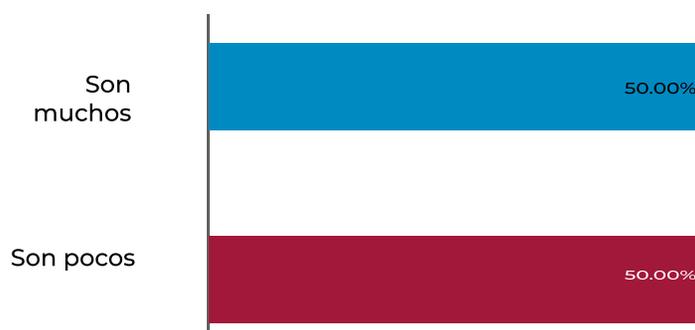
3.2.4.3 Percepción sobre el liderazgo y planeación

La percepción de las personas servidoras públicas encuestadas de Benito Juárez sobre este pilar no es favorable y revela áreas de oportunidad para mejora. Por ejemplo, el 100% del personal operativo encuestado dedicado al trámite de licencia de conducir considera que el costo que pagan las personas que realizan el trámite en esta dependencia es caro y, en el mismo porcentaje, señalaron que el municipio no lleva a cabo ninguna actividad o programa de forma recurrente para mejorar el trámite de licencia de conducir.

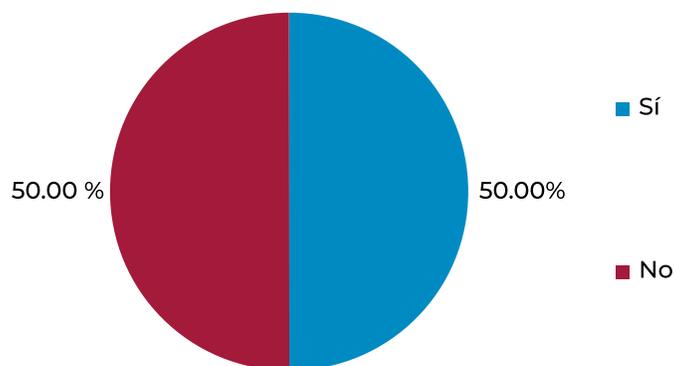
En el caso del trámite de la anuencia de protección civil, todo el personal operativo encuestado considera que es demasiado el tiempo que le toma al sector empresarial realizar este trámite en la dependencia.

Respecto a la licencia de uso de suelo, como se puede apreciar en la Gráfica 63, el 50% del personal operativo encuestado considera que son muchos los requisitos que se solicitan al sector empresarial que realizan el trámite en el municipio. Por otra parte, la totalidad del personal operativo encuestado dedicado a este trámite considera que las cargas de trabajo no se distribuyen de manera equitativa dentro de su dependencia y, como se aprecia en la Gráfica 64, el 50% de ellos considera que su jefe o jefa no cuenta con la apertura necesaria para escuchar e identificar las necesidades y áreas de mejora de la dependencia.

Gráfica 63 – Percepción del personal operativo encargado de la licencia de uso de suelo sobre la cantidad de requisitos necesarios para el trámite - Benito Juárez



Gráfica 64. Porcentaje del personal operativo dedicado a la licencia de uso de suelo que percibe apertura de sus superiores para escuchar áreas de mejora en el trámite - Benito Juárez



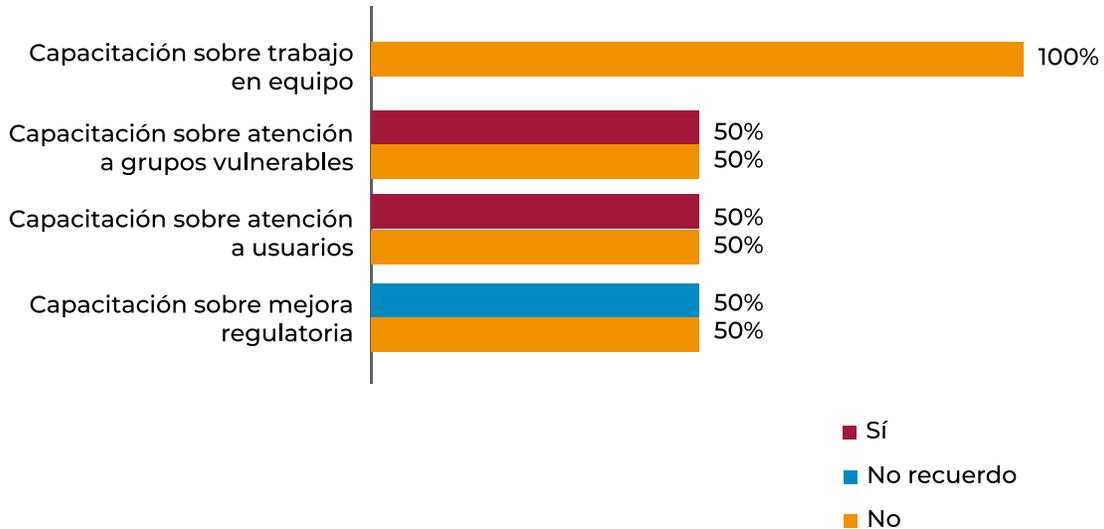
3.2.4.4 Percepción sobre los recursos humanos

En el pilar de recursos humanos las personas servidoras públicas encuestadas en Benito Juárez manifestaron la existencia de muchas áreas de mejora. Por ejemplo, el 100% del personal operativo encuestado que atiende a las personas que tramitan la licencia de conducir considera que se requiere más personal en el municipio para atender este trámite y, en el mismo porcentaje, señalaron que en el último año no han recibido capacitación sobre el uso de nuevas tecnologías y consideran que requieren más capacitaciones para desarrollar sus labores de forma eficiente. Por su parte, la totalidad de personas coordinadoras encuestadas señalaron que no recuerdan haber recibido alguna capacitación específica sobre mejora regulatoria.

En el caso del trámite de anuencia de protección civil, la totalidad del personal operativo encuestado señaló que se requiere más personal en la dependencia y, en la misma proporción, señalaron que no han recibido alguna capacitación sobre mejora regulatoria. En el caso de personas coordinadoras, la totalidad de las encuestadas sostiene no recordar haber recibido alguna capacitación sobre trabajo en equipo o sobre mejora regulatoria en el último año. Sobre la suficiencia de capacitaciones, las personas coordinadoras señalaron que el personal que atiende este trámite necesita más capacitaciones para desarrollar sus labores de manera efectiva.

Para el trámite de la licencia de uso de suelo, el personal operativo encuestado revela una percepción ambivalente en relación a la suficiencia de personal ya que el 50% de ellos considera que el personal en su dependencia es insuficiente. Como se muestra en la Gráfica 65, el 100% del personal operativo encuestado no ha recibido capacitación sobre trabajo en equipo, el 50% señaló que no ha recibido alguna capacitación sobre mejora regulatoria y la otra mitad sostiene que no lo recuerda, misma situación que priva para las capacitaciones sobre atención a personas usuarias y grupos vulnerables.

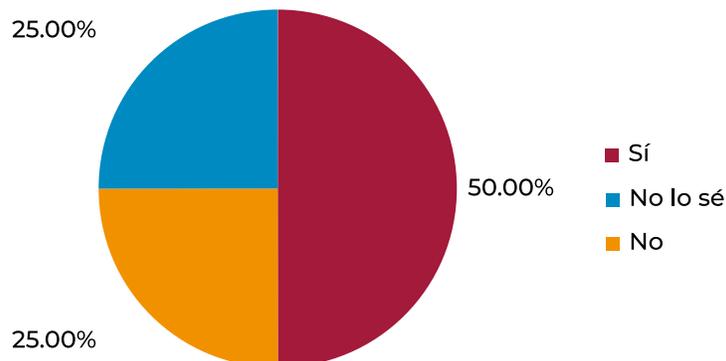
Gráfica 65. Tipo de capacitación que recibe el personal operativo del trámite de la licencia de uso de suelo – Benito Juárez



3.2.4.5 Percepción sobre los recursos materiales y financieros

La percepción sobre los recursos materiales en Benito Juárez por parte de las personas servidoras públicas encuestadas no es favorable. De acuerdo con la totalidad de las personas coordinadoras encuestadas dedicados al trámite de la licencia de conducir, el personal operativo no cuenta con todo el equipo necesario (computadora, escritorio, silla, insumos, papelería, entre otros) para realizar de manera efectiva su trabajo, misma opinión que es compartida por el personal operativo encuestado dedicado a los trámites de anuencia de protección civil y licencia de uso de suelo. Como se detalla en la Gráfica 66, sólo la mitad de las personas coordinadoras encuestadas para el trámite de la licencia de uso de suelo consideran que su personal operativo cuenta con el equipo necesario para llevar a cabo su trabajo.

Gráfica 66. Porcentaje del personal coordinador que percibe suficiencia en los recursos materiales para el trámite de la licencia de uso de suelo – Benito Juárez



3.2.5 Solidaridad

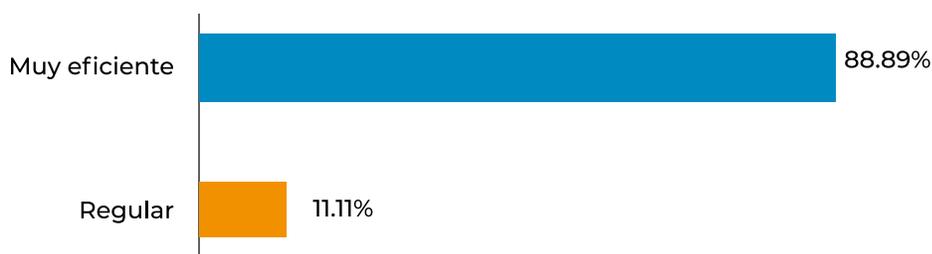
3.2.5.1 Percepción sobre la comunicación

En el pilar de percepción sobre la comunicación, las personas servidoras públicas encuestadas de Solidaridad manifestaron una postura favorable en términos generales. Como se muestra en la Gráfica 67, el 88.89% del personal operativo encuestado que se dedica al trámite de la licencia de conducir manifestó que la comunicación y coordinación entre áreas es muy eficiente. Por su parte, todos las personas coordinadoras encuestadas del trámite de licencia de conducir señalaron que sí cuentan con un área especializada para manejo de comunicación y redes sociales.

Como se muestra en la Gráfica 68, el 75% del personal operativo encuestado dedicado al trámite de la anuencia de protección civil manifestó que sí existe un área específica donde el sector empresarial puede recibir información y resolver dudas sobre este trámite. En este sentido, todos las personas coordinadoras del trámite encuestadas manifestaron que en su área sí cuentan con un espacio especializado para manejo de comunicación y redes sociales.

En relación con la comunicación interna, todo el personal operativo encuestado dedicado al trámite de la licencia de uso de suelo manifestó que tiene contacto permanente con otras áreas dentro de la dependencia pública en la que labora y el 60% considera que la comunicación con otras áreas es buena. Por su parte, las personas coordinadoras encuestadas de este trámite consideran que es necesario contar con un área específica, diferente a la ventanilla, para brindar información y atender dudas del sector empresarial.

Gráfica 67. Percepción del personal operativo dedicado al trámite de la licencia de conducir sobre la eficiencia en la comunicación y coordinación entre áreas – Solidaridad



Gráfica 68. Personal operativo que afirma la existencia de un área específica de resolución de dudas e información sobre el trámite de anuencia de protección civil - Solidaridad



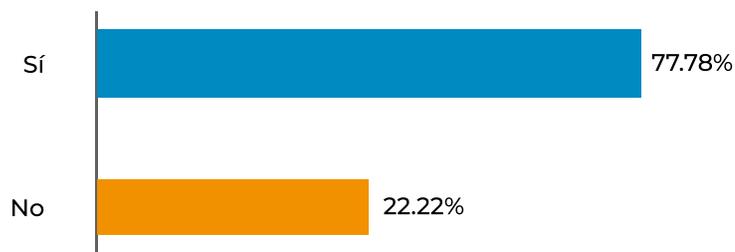
3.2.5.2 Percepción sobre la digitalización

La percepción de las personas servidoras públicas encuestadas de Solidaridad sobre el pilar de digitalización se manifiesta como favorable. Como se muestra en la Gráfica 69, el 77.78% del personal operativo encuestado dedicado al trámite de licencia de conducir considera que en su área sí cuentan con alguna aplicación tecnológica destinada para que las personas puedan realizar trámites o resolver dudas y el 66.67% señaló que actualmente se utiliza alguna API o sistema informático para hacer más eficiente este trámite.

En el caso del personal operativo encuestado dedicado al trámite de anuencia de protección civil, la totalidad de los encuestados señaló que las solicitudes que se realizan a través de alguna aplicación tecnológica son atendidas por una persona diferente a la que atiende los trámites presenciales en ventanilla y el 71.43% manifestó que estas solicitudes siguen un proceso especial al de las solicitudes presenciales. Por su parte, todas las personas coordinadoras de este trámite que fueron encuestadas consideran que el uso de la tecnología y su aplicación es una ruta efectiva para volver más eficiente la realización de los trámites en el municipio.

En el caso del personal operativo encuestado dedicado al trámite de la licencia de uso de suelo, señalaron que actualmente utiliza alguna API o sistema informático para hacer más eficiente la realización de este trámite. Por su parte, todas las personas coordinadoras de este trámite manifestaron que conocen el concepto de interoperabilidad y que consideran que el municipio cuenta con la capacidad técnica y operativa para implementar este tipo de sistemas.

Gráfica 69. Personal operativo dedicado a la licencia de conducir que afirma implementar alguna aplicación tecnológica para que las personas realicen el trámite - Solidaridad



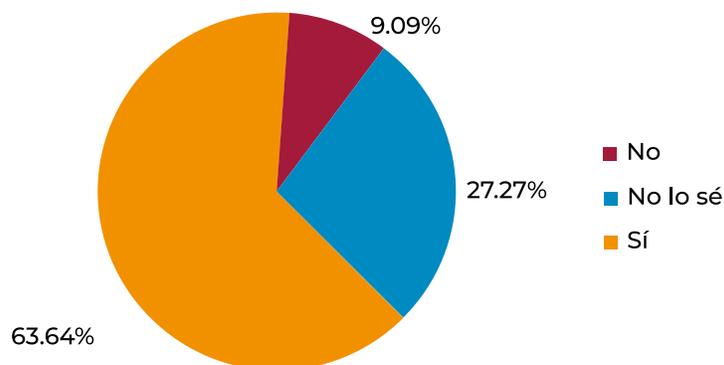
3.2.5.3 Percepción sobre el liderazgo y planeación

Las personas servidoras públicas encuestadas de Solidaridad manifestaron una visión favorable sobre el pilar de liderazgo y planeación. Como se muestra en la Gráfica 70, el 63.64% del personal operativo encuestado dedicado a la licencia de conducir considera que en su área sí han implementado algún programa para facilitar la realización del trámite. Por su parte, el 90% de las personas coordinadoras encuestadas respondieron que en las áreas encargadas del trámite de licencia de conducir persiste un buen ambiente de trabajo.

En el caso del personal operativo encuestado dedicado al trámite de anuencia de protección civil, el 71.43% considera que existe un buen ambiente de trabajo y el 85.71% del personal considera que sus superiores jerárquicos tienen la disposición para escucharlos en aras de identificar oportunidades de mejora en el trámite. Por su parte, la totalidad de las personas coordinadoras entrevistadas respondieron que sí existe un buen ambiente de trabajo.

El 80% del personal operativo encuestado dedicado a la licencia de uso de suelo consideró que en su área sí han implementado algún programa para facilitar la realización del trámite y, en el mismo porcentaje, consideraron que cuentan con jefes y superiores jerárquicos que tienen la disposición para escucharlos para identificar necesidades y oportunidades de mejora. Todas las personas coordinadoras encuestadas dedicadas al trámite de la licencia de uso de suelo respondieron que el ambiente de trabajo en su área es bueno y que el municipio lleva a cabo actividades o programas recurrentes para mejorar el trámite.

Gráfica 70. Porcentaje del personal operativo dedicado a la licencia de conducir que afirma que se han implementado acciones de mejora en el trámite - Solidaridad



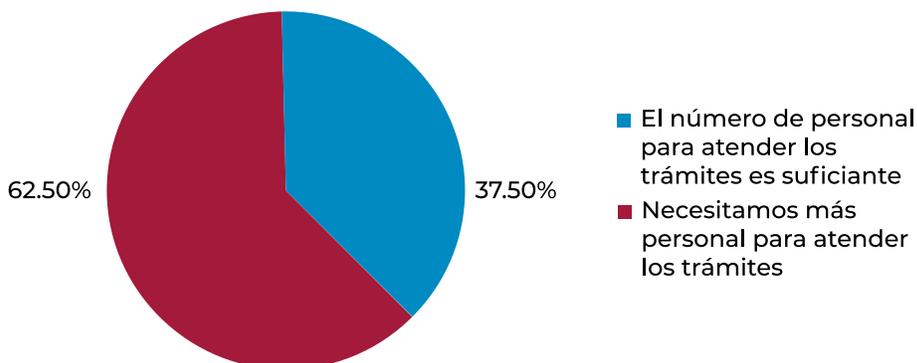
3.2.5.4 Percepción sobre los recursos humanos

En términos generales, las personas servidoras públicas encuestadas de Solidaridad mantienen una opinión que no es favorable sobre el pilar de recursos humanos y que revela algunas áreas de mejora. Por ejemplo, el 55.56% del personal operativo encuestado que atiende el trámite de la licencia de conducir considera que requiere más capacitaciones para desarrollar sus labores de manera eficiente. De acuerdo con las personas coordinadoras del trámite sobre licencia de conducir, sólo el 50% del personal encuestado que atiende el trámite en ventanilla ha recibido alguna capacitación sobre mejora regulatoria.

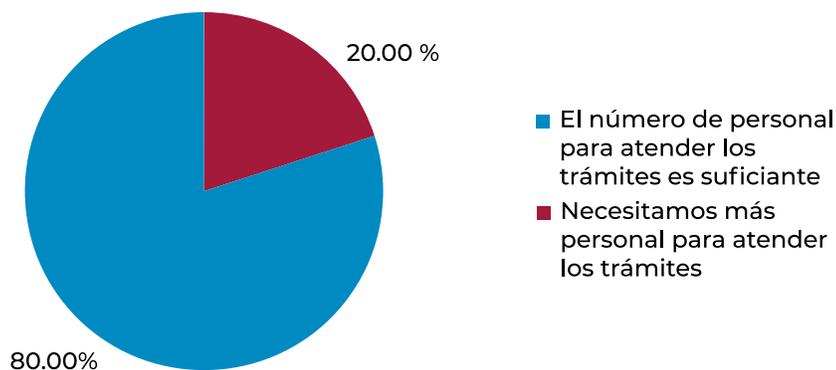
Como se muestra en la Gráfica 71, el 62.50% del personal operativo encuestado dedicado al trámite de anuencia de protección civil considera que se requiere más personal para atender los trámites en su área. Por su parte el 100% de las personas coordinadoras encuestadas de este trámite respondieron que, durante el último año, el personal en ventanilla no ha recibido alguna capacitación sobre mejora regulatoria y también considera, en el mismo porcentaje, que el personal encuestado que atiende este trámite requiere más capacitaciones para desarrollar sus labores de manera efectiva.

Como se observa en la Gráfica 72, el 80% del personal operativo encuestado dedicado al trámite de la licencia de uso de suelo considera que se requiere atraer más personal para atender este trámite. Todas las personas coordinadoras encuestadas de este trámite consultadas respondieron que el personal operativo necesita más capacitaciones para desarrollar sus labores de manera efectiva.

Gráfica 71. Porcentaje del personal operativo que percibe suficiencia de personal para el trámite de anuencia de protección civil - Solidaridad



Gráfica 72. Porcentaje del personal operativo que percibe suficiencia de personal para el trámite de licencia de uso de suelo - Solidaridad



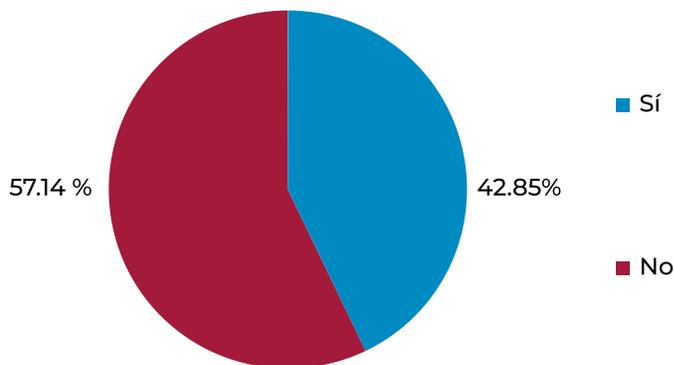
3.2.5.5 Percepción sobre los recursos materiales y financieros

Las personas servidoras públicas encuestadas de Solidaridad manifestaron, en el pilar de recursos materiales y financieros, la existencia de áreas de mejora en algunos trámites. En el caso del 100% del personal operativo encuestado, dedicado al trámite de licencia de conducir, manifestó que no cuenta con ningún obstáculo para realizar sus labores y que tiene a su disposición, al igual que sus coordinadores, todo el equipo necesario (computadora, escritorio, silla, insumos, papelería, entre otros) para realizar su trabajo de manera efectiva.

Por su parte, el 75% del personal operativo encuestado dedicado al trámite de la anuencia de protección civil considera que no existen obstáculos para realizar su trabajo. Sin embargo, como un área de oportunidad para mejorar, como se detalla en la Gráfica 73, el 57.14% del personal operativo encuestado del trámite señaló que no cuenta con todo el equipo para realizar su trabajo de manera efectiva. Todas las personas coordinadoras entrevistadas de este trámite que fueron encuestadas respondieron que no cuentan con todo el equipo necesario.

El 80% del personal operativo encuestado dedicado al trámite de la licencia de uso de suelo considera que no existen obstáculos para llevar a cabo sus labores y el 100% afirmó que cuenta con todo el equipo y materiales necesarios para cumplir con su responsabilidad. La totalidad de las personas coordinadoras encuestadas para este trámite señalaron que sí cuentan con todo el equipo necesario para llevar a cabo sus tareas.

Gráfica 73. Porcentaje del personal operativo que percibe suficiencia en los recursos materiales para el trámite de anuencia de protección civil - Solidaridad



3.2.6 Tulum

3.2.6.1 Percepción sobre la comunicación

La percepción de las personas servidoras públicas encuestadas de Tulum sobre el pilar de comunicación no es favorable y revela una importante cantidad de áreas de mejora. Por ejemplo, el 100% de las personas coordinadoras entrevistadas dedicadas al trámite de la licencia de conducir consideran que no es necesario contar con un área específica para brindar y atender dudas, ya que esa atención se puede proporcionar directamente en la ventanilla.

Todo el personal operativo entrevistado que se dedica al trámite de la anuencia de protección civil manifestó que no existe ningún área específica donde el sector empresarial puede recibir información y resolver dudas, ya que esta atención se realiza en la misma ventanilla del trámite. También, el 100% del personal operativo entrevistado considera que la mayoría del empresariado acude a la oficina sin conocer cuáles son los costos, requisitos y tiempos para realizar el trámite. Por su parte, todas las personas coordinadoras encuestadas de este trámite que fueron entrevistados manifestaron que no se cuenta con un área especializada para el manejo de comunicación y redes sociales.

En el caso del personal operativo encuestado dedicado al trámite de la licencia de uso de suelo, todas las personas entrevistadas respondieron que la mayoría del sector empresarial llega a su oficina sin contar con la información necesaria sobre los costos, requisitos y tiempos para realizar el trámite. El 100% de las personas coordinadoras

entrevistadas de este trámite que fueron entrevistados manifestaron que no se cuenta con un área especializada para el manejo de comunicación y redes sociales.}

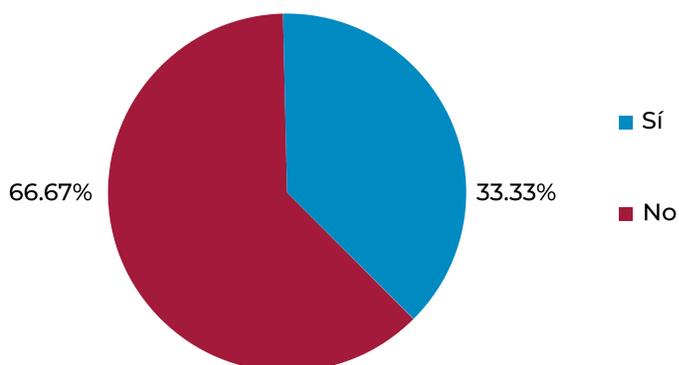
3.2.6.2 Percepción sobre la digitalización

La percepción del pilar de digitalización por parte de las personas servidoras públicas encuestadas de Tulum revela áreas de mejora que pueden ser atendidas. Como se aprecia en la Gráfica 74, sólo el 66.67% del personal operativo encuestado dedicado al trámite de la licencia de conducir considera que en su área sí cuentan con alguna aplicación tecnológica destinada para que las personas encuestadas puedan realizar este trámite o resolver dudas. En la Gráfica 75 se muestra que el 66.67% del personal operativo encuestados que atiende este trámite considera que las solicitudes que se realizan a través de alguna aplicación tecnológica son atendidas por la misma persona que se encarga de atender los trámites presenciales en ventanilla. Por su parte, el 100% de las personas coordinadoras que fueron encuestadas respondieron que en su área no se utiliza ninguna API o sistema informático para ser más eficiente en la realización del trámite.

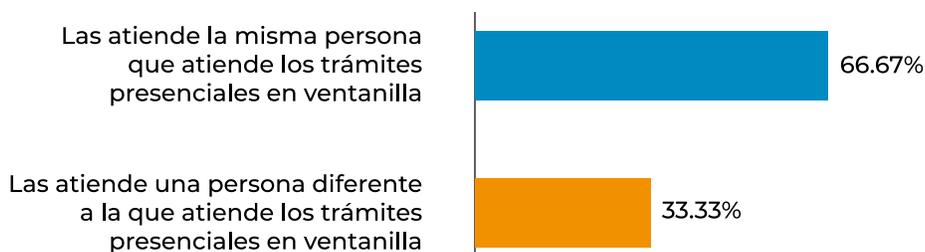
Todo el personal operativo encuestado que se dedica al trámite de la anuencia de protección civil manifestó que en su área no cuentan con ninguna aplicación tecnológica específicamente diseñada para que el sector empresarial pueda realizar el trámite o resolver dudas. Sólo el 50% del personal operativo entrevistado para este trámite conoce el concepto de interoperabilidad y considera que puede ser implementado en su área. Por su parte, el 100% de las personas coordinadoras encuestadas respondieron que en su área no se utiliza ninguna API o sistema informático para hacer más eficiente la realización del trámite.

Todos el personal operativo encuestado dedicado al trámite de la licencia de uso de suelo manifestaron que las solicitudes realizadas a través de aplicaciones tecnológicas son atendidas por la misma persona que atiende los trámites presenciales en ventanilla. Todos las personas coordinadoras entrevistadas respondieron que en su área no se utiliza ninguna API o sistema informático para hacer más eficiente la realización de este trámite.

Gráfica 74. Porcentaje del personal operativo dedicado a la licencia de conducir que afirma que se usa alguna aplicación tecnológica para que las personas realicen el trámite - Tulum



Gráfica 75. Personal que atiende las solicitudes ciudadanas realizadas a través de alguna aplicación tecnológica - Tulum



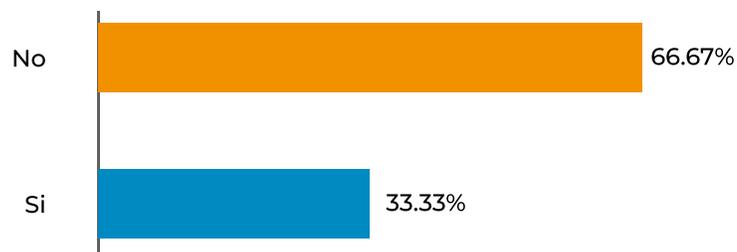
3.2.6.3 Percepción sobre el liderazgo y planeación

La percepción de las personas servidoras públicas encuestadas de Tulum sobre el pilar de liderazgo y planeación no es favorable. Por ejemplo, todas las personas coordinadoras entrevistadas dedicadas al trámite de la licencia de conducir manifestaron que actualmente no se lleva a cabo ninguna actividad o programa recurrente para mejorar este trámite.

Como se muestra en la Gráfica 76, el 66.67% del personal operativo encuestado dedicado a la anuencia de protección civil considera que no se ha implementado algún programa para facilitar la realización del trámite. Por su parte, la totalidad de las personas coordinadoras entrevistadas de este trámite que fueron entrevistadas no tienen una posición clara sobre el ambiente de trabajo y no recuerdan que se haya llevado a cabo alguna actividad de programa recurrente para mejorar su trámite.

En relación con el trámite de la licencia de uso de suelo, todas las personas coordinadoras entrevistadas respondieron que no se ha llevado a cabo ninguna actividad o programa recurrente para mejorar este trámite para el sector empresarial.

Gráfica 76. Porcentaje del personal operativo dedicado a la anuencia de protección civil que afirma que se han implementado acciones de mejora en el trámite - Tulum



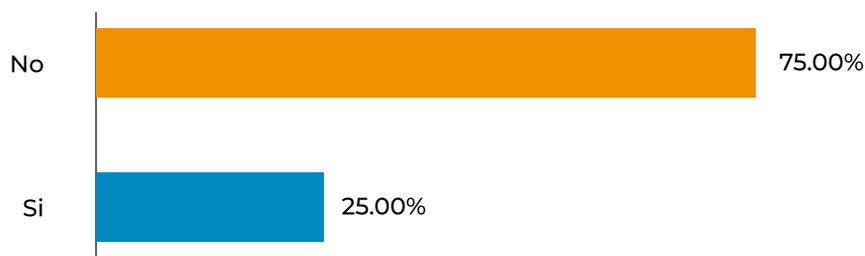
3.2.6.4 Percepción sobre los recursos humanos

La percepción de las personas servidoras públicas encuestadas de Tulum sobre el pilar de recursos humanos revela importantes áreas de mejora. Como se muestra en la Gráfica 77, tres de cada cuatro integrantes del personal operativo entrevistado dedicado al trámite de la licencia de conducir manifestaron que durante el último año no han recibido alguna capacitación. El 100% del personal operativo encuestado dedicado a este trámite manifestó que no ha recibido capacitación sobre uso de nuevas tecnologías, mejora regulatoria, atención a personas usuarias y, en el mismo porcentaje, considera que necesita más capacitaciones para desarrollar sus labores de manera eficiente.

Sólo la mitad del personal operativo encuestado dedicado al trámite de anuencia de protección civil considera que el personal disponible es el suficiente para atender este trámite. El 50% del personal operativo de este trámite no ha recibido alguna capacitación en el último año y considera que necesita más capacitaciones para desarrollar sus labores de manera eficiente. Todas las personas coordinadoras entrevistadas de este trámite que fueron entrevistados respondieron que en el tiempo que llevan en el puesto no han recibido ninguna capacitación sobre mejora regulatoria.

En el caso de las personas coordinadoras encuestadas dedicadas al trámite de la licencia de uso de suelo el 100% de los entrevistados señalaron que no han recibido alguna capacitación sobre uso de nuevas tecnologías, atención a usuarios y grupos vulnerables.

Gráfica 77. Porcentaje del personal operativo dedicado al trámite de licencia de conducir que percibe haber recibido alguna capacitación en el último año – Tulum

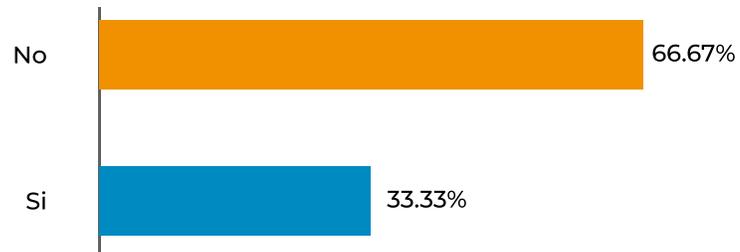


3.2.6.5 Percepción sobre los recursos materiales y financieros

La percepción de las personas servidoras públicas encuestadas de Tulum sobre el pilar de recursos materiales y financieros revela la existencia de oportunidades de mejora en el trámite de licencia de conducir. Por ejemplo, a pesar de que el 100% del personal operativo encuestados dedicado a la licencia de conducir respondió que no existen obstáculos para la realización eficaz de su trabajo, el 66.67% de este personal señaló que no cuenta con todo el equipo (computadora, escritorio, silla, insumos, papelería, entre otros) para realizar de manera efectiva su trabajo (Gráfica 78).

En el caso del personal operativo encuestado dedicado a los trámites de la anuencia de protección civil y la licencia de uso de suelo, el 100% de los entrevistados manifestó que no existen obstáculos para realizar tu trabajo y que cuentan con todos los materiales y medios para desempeñar sus responsabilidades.

Gráfica 78. Porcentaje del personal operativo que percibe suficiencia en los recursos materiales para el trámite de licencia de conducir - Tulum



4. Conclusiones

Los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas dirigidas a la ciudadanía (licencia de conducir), al sector empresarial (licencia de uso de suelo y anuencia de protección civil), así como las cédulas de evaluación aplicadas a las y los servidores públicos encargados de brindar estos trámites, ofrecen un panorama general a través del cual se advierten áreas de oportunidad para mejorar la gestión interna municipal.

Este primer diagnóstico de la percepción ciudadana en 6 municipios, permite tener una radiografía de cómo se percibe, la gestión de trámites por parte de la ciudadanía, las personas empresarias y del servicio público, tanto la gestión interna en las instituciones como la experiencia en los trámites analizados, resultando un ejercicio enriquecedor que podría dar lugar a atender importantes áreas de oportunidad a través de la implementación de acciones en materia de mejora regulatoria.

No obstante lo anterior, al ser un análisis relacionado con la percepción, se infiere que las respuestas de estas encuestas obedecen a diversos factores, como: 1) La volatilidad de la percepción de las y los respondientes por la influencia de su entorno socioeconómico y sociocultural respecto a lo contestado; y 2) Los municipios analizados tienen antigüedades distintas en la implementación de acciones de mejora regulatoria.

Un hallazgo importante a resaltar es que, de los tres pilares analizados, el de percepción administrativa del trámite, relacionado con los costos, requisitos, tiempo y la facilidad para realizarlos, obtuvo los puntajes más bajos. Lo anterior representa un área de oportunidad para que los municipios realicen acciones en materia de mejora regulatoria, como la búsqueda de certificaciones en los Programas Específicos de Simplificación y Mejora Regulatoria que otorga la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria; la implementación de los Programas de Mejora Regulatoria para la simplificación de trámites y servicios; la implementación de los registros de trámites y servicios, y los registros de regulaciones.

Conviene destacar que durante el desarrollo de este índice y de su respectivo informe, el trámite de licencia de conducir estaba a cargo de los municipios, a excepción de Othón P. Blanco, pues quien tenía la facultad para ofrecerlo era la Secretaría de Seguridad Ciudadana. No obstante, al cierre de este informe (a partir del 1 de enero de 2024), dicho trámite se trasladó al Instituto de Movilidad de Quintana Roo, modificación que implica un cambio no sólo en la competencia en la gestión de éste, sino en la normatividad que le aplica. Por lo que este estudio será una base comparativa con estudios subsecuentes sobre este trámite en particular, entre la gestión y facultad municipal y estatal.

En lo que respecta a las personas servidoras públicas involucradas en la gestión de trámites, destacan tres variables que podrían ayudar a mejorar la forma en la que se realizan los trámites y servicios y, por lo tanto, impactar positivamente en la percepción de las personas usuarias.

a) Consolidar la estrategia de capacitación a las personas servidoras públicas. Las personas servidoras públicas involucradas en la gestión de los trámites analizados

mantienen la percepción de que un incremento en la frecuencia y en la amplitud temática de las capacitaciones puede ser un factor significativo, particularmente aquellas que tienen que ver con la interacción entre las personas servidoras públicas y la ciudadanía, por ejemplo, las capacitaciones sobre atención a personas usuarias, grupos vulnerables y trabajo en equipo, entre otras.

b) Consolidar la estrategia de digitalización de trámites. Pese a que varios municipios presentan una percepción diferenciada en lo relativo a los avances en la digitalización de trámites, las personas servidoras públicas consideran que existe una importante área de mejora en este rubro. Con una adecuada planeación e implementación, facilitar la gestión y el pago de los trámites a través de ventanillas digitales reduciría significativamente el tiempo invertido por la ciudadanía y redundaría en una mejora en su percepción.

c) Suficiencia de personal y gestión de cargas de trabajo. Las personas servidoras públicas mantienen la percepción sobre la necesidad de incrementar el personal disponible, particularmente en los trámites de mayor demanda y volumen. También, sostienen que es importante balancear la carga de trabajo asignada al interior de los distintos trámites.

Señalados tales hallazgos, se puede concluir que mientras más engorrosos y burocráticos sean los trámites, el acto administrativo sea más complejo, los procedimientos se sigan realizando manualmente y los requisitos sean de difícil acceso, mayor el riesgo de que se cometan conductas irregulares. Por ello es tan importante que los trámites de la administración pública se simplifiquen a través de acciones de mejora regulatoria.

Por lo anterior, la implementación de la política de mejora regulatoria a través de sus herramientas: el Catálogo Municipal de Regulaciones, Trámites y Servicios, compuesto a su vez por el Registro Municipal de Trámites y Servicios, el Registro Municipal de Regulaciones, el Registro de Visitas Domiciliarias, la Protesta Ciudadana y el Expediente de Trámites y Servicios; así como la Agenda Regulatoria, el Análisis de Impacto Regulatorio, y los Programas de Mejora Regulatoria, que en su conjunto forman una ruta crítica de mejoras permanentes al marco regulatorio y a la simplificación de trámites y servicios, que los hagan más fáciles, ágiles, transparentes y claros para la ciudadanía y el sector empresarial.

De ahí la importancia de impulsar la mejora regulatoria a nivel municipal, para lograr que los trámites sean más ágiles, sencillos y accesibles a la ciudadanía teniendo como finalidad fomentar la eficacia, la eficiencia, el desarrollo económico y la competitividad del estado.

Finalmente, es relevante mencionar que la corrupción es un fenómeno complejo que ha sido un asunto de estudio y de debates continuos que buscan encontrar soluciones para combatir, erradicar o castigar esta conducta, y sin duda la política de mejora regulatoria aporta, herramientas útiles que permiten prevenir actos deshonestos para obtener una resolución favorable en la gestión de trámites.