

**SEP**

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



# Tecnológico Nacional de México Instituto Tecnológico de la Zona Maya

**PROPUESTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS (ACCIONES DE VIVIENDA) QUE  
OFRECE EL DEPARTAMENTO DE CAPTACIÓN Y  
CONCERTACIÓN DE DEMANDA DE LA SECRETARÍA DE  
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA (SEDUVI) EN EL ESTADO  
DE QUINTANA ROO**

**Informe Técnico de Residencia Profesional  
que presenta la C.**

**ANSELMA GABRIELA ROVELO PEÑALVER**

**Número de control: 11870119**

**Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial  
Asesor Interno: Lic. Julio Efraín Aguilar Esteban**

**Juan Sarabia, Quintana Roo**

**Diciembre 2015**



## INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional de la estudiante de la carrera de **INGENIERÍA EN GESTION EMPRESARIAL, ANSELMA GABRIELA ROVELO PEÑALVER**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por el asesor interno **LIC. JULIO EFRAÍN AGUILAR ESTEBAN**, el asesor externo el **ARQ. LUIS ANDRÉS ALONZO ALONZO**, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado: **PROPUESTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (ACCIONES DE VIVIENDA) QUE OFRECE EL DEPARTAMENTO DE CAPTACIÓN Y CONCERTACIÓN DE DEMANDA DE LA SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA (SEDUVI) EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO**, que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fe de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

**ATENTAMENTE**

**Asesor Interno**



---

**Lic. Julio Efraín Aguilar Esteban**

**Asesor Externo**



---

**Arq. Luis Andrés Alonzo Alonzo**

Juan Sarabia, Quintana Roo, diciembre, 2015.

# ÍNDICE GENERAL

	Página
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. JUSTIFICACIÓN.....	2
III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ EL PROYECTO.....	3
3.1 Historia.....	4
3.2 Visión.....	5
3.3 Misión.....	6
3.4 Servicios.....	6
IV. OBJETIVOS.....	7
4.1 Objetivo general.....	7
4.2 Objetivos específicos.....	7
V. HIPOTESIS.....	8
5.1 Hipótesis de la investigación.....	8
VI. MATERIALES Y METODOS.....	9
6.1 Materiales.....	9
6.2 Métodos.....	9
VII. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	17
7.1 Resultados.....	17
7.2 Discusión.....	41
VIII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES.....	43
8.1 Problemas resueltos.....	43
8.2 Limitantes.....	45
IX. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS.....	46
X. CONCLUSIONES.....	47
XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
XII. ANEXOS.....	50

## I. INTRODUCCIÓN

El constante cambio dentro de la sociedad, ha obligado a los gobiernos y administraciones a la búsqueda constante de nuevos elementos y herramientas, para poder cumplir con sus objetivos y realizar eficaz y eficientemente sus tareas para las cuales fueron elegidos, garantizando el bien común de la ciudadanía, y garantizando el derecho y acceso a una vivienda que constitucionalmente se consagra.

Hoy en día la **SEDUVI** involucra un alto número de trámites, papeleo y personas. Existen actores involucrados entre oficinas de gobierno, solicitantes y beneficiarios que realizan trámites de información y entrega de documentos diversos en varias ocasiones.

Los ciudadanos quintanarroenses en su carácter de gobernados, son más que un cliente de los servicios públicos y existe la clara necesidad de implementar nuevos mecanismos de seguimiento, respuesta y atención a las diversas demandas como los son de vivienda, por lo que, a la **Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda (SEDUVI)** en cumplimiento de sus facultades y atribuciones señaladas en la normatividad, tiene que dar una pronta respuesta y soluciones a las solicitudes de una vivienda.

La modernización de los sistemas de atención a los ciudadanos es una prioridad de toda Secretaría Estatal, por tal motivo, en la implementación de procesos de control y seguimiento de las solicitudes de vivienda, los ciudadanos deben tener una atención puntualizada de los trámites que se hace ante la **Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda (SEDUVI)**.

## II. JUSTIFICACIÓN

Este proyecto consiste en implementar estrategias que obedezcan a la transformación de la administración de la **SEDUVI**, referente a los trámites de servicios que se brinda a los ciudadanos en el Departamento de Captación de Demanda.

El principal beneficio que se obtiene con este proyecto es el poder instrumentar acciones para estandarizar la calidad en la atención, hacer los trámites más accesibles en el departamento de Captación de Demanda, reducir los tiempos de espera y respuesta en los servicios de acciones de vivienda, como son las solicitudes de lotes, solicitudes de viviendas y mejoramiento de vivienda; así como fomentar una mayor comunicación y difusión a los ciudadanos en materia de trámites y servicios; todo ello con una pronta modernización de los sistemas de atención que es una prioridad de la Secretaría Estatal, la cual debe ser la estrategia en todo orden de gobierno, dando como resultado beneficios palpables que se traducen en un bien o servicio valorado por los propios ciudadanos.

Las tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) es un claro ejemplo de que toda administración se encuentra obligada a su modernización en todos y cada uno de sus procesos; por lo que existe la necesidad de implementar nuevos mecanismos de seguimiento, respuesta y atención a las diversas demandas.

Este proyecto pretende detectar las insuficiencias de la Secretaría en su actuar, y por lo tanto, activar los mecanismos idóneos de corrección, lo que se traduce en mayor eficiencia y eficacia, así como recobrar la confianza en los ciudadanos, ya que, se tendría mejoras en la calidad de los bienes y servicios públicos por parte de la **Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda (SEDUVI)**.



### III. DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLO EL PROYECTO

La Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda (SEDUVI), se encuentra localizada en la Ciudad de Chetumal, Quintana Roo, Municipio de Othón P. Blanco; en la Avenida Álvaro Obregón No. 474 entre la Avenida Revolución y Avenida las Américas, Código Postal 77000, Teléfonos: 983 83 5 17 00 al 30, Portal web [www.seduvi.df.gob.mx](http://www.seduvi.df.gob.mx)

Se puede observar en la Figura 1, la localización de la Secretaria de Desarrollo Urbano y Vivienda (SEDUVI).



**Figura 1.- Localización de la Secretaria de Desarrollo Urbano y Vivienda (SEDUVI)**

### **3.1 Historia**

En la década de los sesenta se crea un organismo de alcance nacional para atender las necesidades de vivienda de las entidades federativas, denominándolo “Instituto Nacional para el Desarrollo de la Comunidad y la Vivienda Popular (INDECO)”. Conforme avanza el crecimiento de los Estados, esta institución se va enfrentando con el hecho de que cada entidad federativa presenta problemáticas diferentes, de acuerdo a la región en la que se encuentra.

Así, en 1982, buscando la descentralización de la vida nacional, se extingue el INDECO, dando origen a los Institutos Estatales de Vivienda. En este sentido, el 14 de marzo de ese mismo año, mediante decreto del Ejecutivo del Estado, Lic. Pedro Joaquín Coldwell, se crea el Instituto de Vivienda del Estado de Quintana Roo (INVIQROO).

Dos años después, el 9 de marzo de 1984, a través del decreto emitido por el Poder Legislativo del Estado, se incluye a los H. Ayuntamientos del Estado, como Vocales del Consejo Directivo del INVIQROO, para estar en congruencia con las modificaciones que sufriera el artículo 115 constitucional, en el sentido de instituir al Municipio libre como el elemento fundamental a partir del cual se debe desarrollar la vida institucional urbana.

Ante tales circunstancias, el Ejecutivo del Estado puso a consideración del Congreso del Estado la iniciativa de Ley del Instituto de Fomento a la Vivienda y Regularización de la Propiedad del Estado de Quintana Roo (INFOVIR), con el propósito de transformar al INVIQROO en un organismo capaz de resolver la demanda de suelo libre para satisfacer las necesidades que plantea el desarrollo del Estado.

Propósito fundamental de esta iniciativa, fue el integrar el que hacer estatal al Programa Sectorial de Vivienda Federal, que tiene entre otros objetivos el desarrollar un mercado habitacional articulado y eficiente.

Habiendo ya iniciado el proceso de modernización administrativa, se tiene como resultado el Decreto número 145 de fecha 15 de Marzo de 2002 emitido por la IX Legislatura del Congreso del Estado, mediante el cual entra en vigor la Ley del Instituto de Fomento a la Vivienda y Regularización de la Propiedad del Estado de Quintana Roo, con el objeto de contribuir al ordenamiento territorial, al desarrollo urbano y promover el acceso de las familias a una vivienda digna a través de la formulación y ejecución de programas de ordenamiento, de financiamiento y fomento a la vivienda. Iniciando la vida institucional del nuevo Instituto INFOVIR. (Manual General de Organización INFOVIR) Febrero 2011.

El 19 de agosto del 2013 se publica en el periódico oficial del estado con en el decreto número 306, en el cual se abroga la Ley del Instituto de Fomento a la Vivienda y Regularización de la Propiedad (INFOVIR).

El 8 marzo del 2013 se publica en el periódico oficial del estado con el decreto número 247, la creación de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda (**SEDUVI**), Con el fin de reforzar los planes, programas y normas del sector vivienda en Quintana Roo, así como su carácter rector, a la **Secretaría de Desarrollo Urbano (SEDU)** se le agregó el término “Vivienda”, por lo que ahora la dependencia se llama: **Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda (SEDUVI)**.

### **3.2 Visión**

Ser una Secretaría de la administración pública estatal con alto sentido de responsabilidad política y capacidad técnico administrativa, para cubrir los requerimientos de la demanda de vivienda por parte de la población de la entidad, a través de mecanismos e instrumentos ágiles, competitivos, eficientes, en un



proceso de mejora continua de la organización a partir de la aplicación sistemática de las tecnologías de punta para el desarrollo institucional.

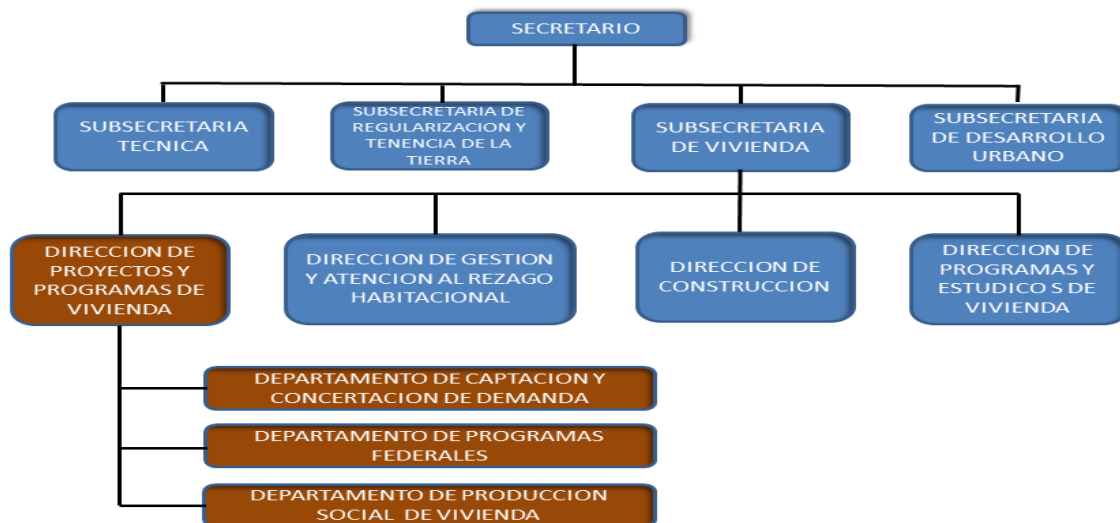
### 3.3 Misión

Contribuir al ordenamiento territorial y al desarrollo urbano, y promover el acceso de las familias a una vivienda digna a través de la formulación y ejecución de programas de ordenamiento, financiamiento y fomento para la vivienda.

### 3.4 Servicios

Concertar, coordinar, instrumentar, evaluar y ejecutar programas y acciones de ordenamiento territorial, desarrollo urbano, asentamientos humanos, vivienda, agua potable y saneamiento, en coordinación con las dependencias y entidades de la Administración Pública del Estado, respetando las competencias de los municipios. Promover y ejecutar los programas y acciones de vivienda, así como los tendientes al mejoramiento del entorno urbano.

El organigrama general de la SEDUVI, se visualiza en la figura 2



**Figura 2** Organigrama general de la SEDUVI y la Dirección de Proyectos y Programas de Vivienda.

## **IV. OBJETIVOS**

### **4.1 Objetivo general**

Desarrollar las estrategias para mejorar la calidad de los servicios prestados por el Departamento de Captación y Concertación de Demanda de la SEDUVI del Estado de Quintana Roo, incorporando el uso de tecnologías que permitan una capacidad de acción y respuesta a la ciudadanía en materia de Vivienda.

### **4.2 Objetivos específicos**

- Identificar los servicios públicos que ofrece la SEDUVI en el Departamento de Captación y Concertación de Demanda y analizar los procedimientos administrativos para mejorar la calidad en el servicio.
- Investigar cuales son los factores que están impidiendo un funcionamiento adecuado y eficiente en los servicios públicos que ofrece el Departamento de Captación y Concertación de Demanda de la SEDUVI.
- Desarrollar estrategias que ayuden a mejorar los servicios públicos que ofrece el Departamento de Captación y Concertación de Demanda de la SEDUVI, mediante el uso de la tecnología, que permita modernizar y eficientar la capacidad de atención y respuesta a la ciudadanía en materia de vivienda.

## **V. HIPÓTESIS**

### **5.1 Hipótesis de investigación**

#### **Hipótesis 1**

Hi: Con el desarrollo de estrategias que incorporen el uso de la tecnología para mejorar la calidad de los servicios públicos que ofrece el Departamento de Captación y Concertación de Demanda de la SEDUVI, se logrará una mayor participación de la ciudadanía por estos servicios.

#### **Hipótesis 2**

Hi. A mayor información a los ciudadanos acerca de los requisitos que deben reunir para obtener una solicitud de acción de vivienda, solicitud de mejoramiento de vivienda, habrá mayor participación de la ciudadanía para este servicio que ofrece el Departamento de Captación y Concertación de Demanda de la SEDUVI.

#### **Hipótesis 3**

Hi: El horario de atención del Departamento de Captación y Concertación de Demanda que proporciona a la ciudadanía para realizar las solicitudes de acciones de vivienda, mejoramiento de vivienda, registro de carnet, dificulta a los ciudadanos realizar sus trámites.

#### **Hipótesis 4**

Ho: El horario de atención del Departamento de Captación y Concertación de Demanda que proporciona a la ciudadanía para realizar las solicitudes de acciones de vivienda, mejoramiento de vivienda, registro de carnet no dificulta a los ciudadanos realizar sus trámites.

## VI. MATERIALES Y MÉTODOS

### 6.1 Materiales

Los materiales que se utilizaron en el proceso fueron los siguientes:

Una computadora marca HP con versión de Windows 2007, para el diseño y elaboración de los cuestionarios, para la captura de los datos en las tablas, en la elaboración de las gráficas y para elaborar el informe técnico de residencia profesional.

Para el diseño de las tablas, el análisis estadístico y la representación gráfica de los resultados se utilizó el Software Microsoft Excel 2010.

Para la elaboración del informe final de residencia se utilizó el Software Microsoft Word 2010.

Se utilizó también una impresora modelo HP PSC 1410, para la impresión de las herramientas de recopilación de datos (cuestionarios) y para la impresión final de reporte de residencia profesional.

La papelería que se utilizó en la aplicación de los cuestionarios, fueron hojas blancas y plumas de color de tinta negra.

### 6.2 Métodos

El procedimiento metodológico que se realizó en el proyecto denominado *“Propuesta para mejorar la calidad de los servicios públicos (acciones de vivienda) que ofrece el Departamento de Captación y Concertación de Demanda de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda (SEDUVI) en el estado de Quintana Roo”* es el siguiente:

Para identificar cuáles son los servicios que ofrece el Departamento de Captación y Concertación de Demanda Social de la SEDUVI a la ciudadanía se realizó el siguiente procedimiento:

1. Se solicitó al Departamento de Captación y Concertación de Demanda de la Secretaria de Desarrollo Urbano y Vivienda (SEDUVI) la autorización para llevar a cabo la investigación.
2. Se solicitó autorización al Jefe del Departamento o al responsable del área la documentación (manuales de organización o manual de funciones) para realizar la investigación documental, y poder justificar los procesos o procedimientos que deben llevarse a cabo en los servicios que ofrece el Departamento de Captación y Concertación de Demanda.
3. Se establecieron con el Jefe del Departamento de Captación y Concertación de Demanda las fechas y horarios para llevar a cabo la investigación documental y la aplicación de las herramientas de recopilación de datos.
4. Se llevó a cabo la investigación documental para identificar cuáles son los servicios que ofrece a la ciudadanía el departamento e identificar y analizar los procedimientos administrativos de cada uno de los servicios que se ofrecen.

Una vez identificados los servicios y analizados los procedimientos administrativos de estos servicios que ofrece el Departamento de Captación y Concertación de Demanda, se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

5. Se determinó cuáles son los factores que están provocando un inadecuado funcionamiento en estos tipos de servicios que el departamento ofrece a la ciudadanía.

#### Factores de captación de demanda en solicitudes de acción de vivienda

- ✓ Horario de atención
- ✓ Falta de información para cumplir con los requisitos de solicitud de acción de vivienda
- ✓ Tiempo en espera en el llenado de su solicitud
- ✓ Personal capacitado para atención al público en ventanilla
- ✓ Demora en la respuesta a la solicitud de acciones de vivienda
- ✓ Falta de oficinas en los municipios de Felipe Carrillo Puerto, Morelos, Tulum, Solidaridad para el llenado de una solicitud de acción de vivienda
- ✓ Falta de oficinas en los municipios de Felipe Carrillo Puerto, Morelos, Tulum, Solidaridad para el seguimiento de la acción de vivienda
- ✓ Falta de difusión en los servicios del área
- ✓ Falta de un área física adecuada de ventanilla de atención

#### Factores de captación de demanda en solicitudes de mejoramiento de vivienda

- ✓ Horario de atención
- ✓ Falta de información para cumplir con los requisitos de solicitud de mejoramiento de vivienda
- ✓ Tiempo en espera en el llenado de su solicitud
- ✓ Personal capacitado para atención al público en ventanilla
- ✓ Demora en la respuesta a la solicitud de mejoramiento de vivienda
- ✓ Falta de oficinas en los municipios de Felipe Carrillo Puerto, Morelos, Tulum, Solidaridad para el llenado de una solicitud de mejoramiento de vivienda
- ✓ Falta de oficinas en los municipios de Felipe Carrillo Puerto, Morelos, Tulum, Solidaridad para el seguimiento de la solicitud de mejoramiento de vivienda
- ✓ Falta de difusión en los servicios del área



6. Para determinar estos factores se realizó una Investigación de tipo cuantitativo y cualitativo. En este tipo de investigación se utilizó un análisis estadístico descriptivo.

7. Se definieron las variables a evaluar en la investigación.

8. Se establecieron las hipótesis a evaluar. (mismas que se describen en la página 8).

Las hipótesis nos indican lo que estamos buscando o tratando de probar y pueden definirse como explicaciones tentativas del fenómeno investigado formuladas a manera de preposiciones (*Hernández, 1997*).

9. Se utilizó el muestreo probabilístico. El tipo de muestreo probabilístico que fue el aleatorio simple.

Todos los elementos dentro del marco tienen las mismas posibilidades de selección que cualquier otro (*Berenson, 2015*).

10. Se determinó el tamaño y selección del tamaño de la muestra de la investigación.

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso (*Tamayo, 1997*).

- Definición del tipo de Muestreo.

Muestreo aleatorio simple

- Definición de la muestra y selección del tamaño de la muestra.

Fórmula para determinar el Tamaño de la Muestra cuando se conoce la población.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

Z = Nivel de Confianza.

p = Variable positiva.

q = Variable negativa.

E = Es la Precisión o Error.

N = Tamaño de la Población.

p + q = 1

p = 0.5

q = 0.5



SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA  
SUBSECRETARÍA DE VIVIENDA



DEMANDA DE ACCIONES DE VIVIENDA POR MUNICIPIOS  
2014

TRAMITES Y SERVICIOS	OTHON P. BLANCO	BENITO JUAREZ	COZUMEL	SOLIDARIDAD	TULUM
	DEMANDA CAPTADA 2014	DEMANDA CAPTADA 2014	DEMANDA CAPTADA 2014	DEMANDA CAPTADA 2014	DEMANDA CAPTADA 2014
INTEGRACION DE EXPEDIENTE LOTE HABITACIONAL	218	5	0	0	0
SOLICITUDES DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	21	754	0	0	0
TOTAL DE SERVICIOS	239	759	0	0	0

Figura 2 Demanda de acciones de vivienda por municipios 2014

Si tomamos el total de servicios de los municipios en el 2014 (**Figura 2**)  
**239+759=998.**

Consideremos **N=998.** Total de la Población.

Como conocemos la población utilizaremos la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

**Solución:**

N = Tamaño de la Población = 998 servicios en el año 2014.

n = Tamaño de la Muestra = ?

% de Nivel de Confianza = 99% = Valor Z = 2.58

p = 0.5

q = 0.5

% de Error = 10% = 0.10

Para determinar el tamaño de la muestra consideremos un 10% de error y un nivel de confianza de 99%.

$$n = \frac{(2.58)^2 (0.5) (0.5) (998)}{(998) (0.10)^2 + (2.58)^2 (0.5) (0.5)} =$$

$$n = \frac{(6.6564) (0.5) (0.5) (998)}{(998) (0.01) + (6.6564) (0.5) (0.5)} =$$

$$n = \frac{1660.7718}{9.98 + 1.6641} = \frac{1660.7718}{11.6441} =$$

$$n = 142.6277514 = 142.60 = 143$$

Por lo tanto de **998** que es la población se tomó una muestra de **143** para aplicarles el cuestionario.

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio (*Tamayo, 1997*).

11. Se determinó las herramientas de recopilación de los datos (cuestionarios, entrevistas) para la investigación (*anexo 5*).

12. Se diseñó y elaboró el tipo de herramienta para recopilar los datos (cuestionario), que se aplicó en tiempo y forma.

El cuestionario es un sistema de preguntas ordenadas con coherencia, con sentido lógico y psicológico, expresado con lenguaje sencillo y claro (*García, 2002*).

13. Se ordenó, clasificó los datos recopilados y se capturaron en unas tablas que se diseñaron en una hoja electrónica de cálculo Microsoft Excel 2010.

14. Con este informe de resultados se analizaron los factores que están generando un inadecuado funcionamiento en los servicios públicos y se determinaran cuáles son las causas que lo originan.

15. Se realizó el análisis estadístico (estadística descriptiva), análisis de frecuencia de datos y se determinó la frecuencia relativa y porcentual.

La estadística estudia los métodos científicos para recoger, organizar, resumir y analizar datos, así como para sacar conclusiones válidas y tomar decisiones razonables basadas en tal análisis (*Spiegel, 1991*).

16. Se representaron los datos analizados mediante gráficas que se realizaron, utilizando el software Microsoft Excel 2010.

Las tablas de Excel son un rango de celdas que contiene datos y su fila superior es una fila de encabezados que describen el contenido de cada columna (*Rigollet, 2011*).

17. Se determinó los resultados de la investigación, logrando conocer cuáles son los factores que están generando un inadecuado funcionamiento en sus servicios.
18. Se presentaron las estrategias que ayudan a mejorar la calidad de los servicios que ofrece el Departamento de Captación y Concertación de Demanda de la SEDUVI y se presentaron al departamento las estrategias surgidas para mejorar la calidad en los servicios.
19. Por último, se elaboró el informe final de Residencia Profesional.

## VII. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 7.1 Resultados

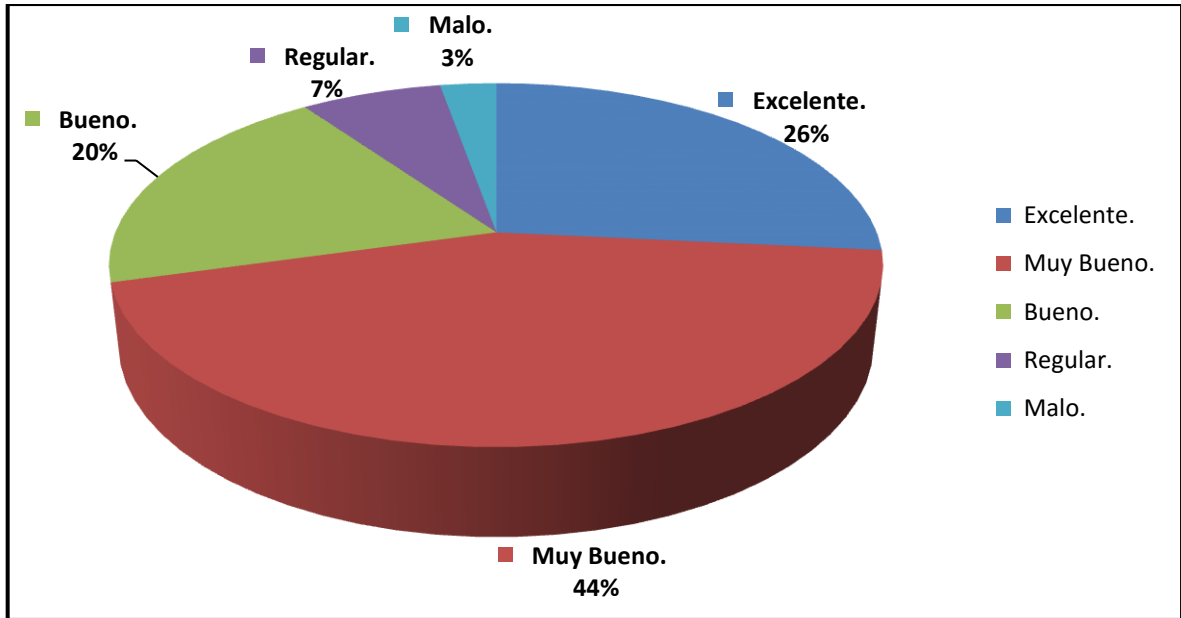
Los resultados obtenidos en la investigación fueron los siguientes:

Al evaluar cómo percibe el público el horario de atención en ventanilla, se puede observar en la tabla 1.1 una categoría muy buena, que la frecuencia relativa fue de 0.44 y una frecuencia porcentual del 44.06%

<b>Tabla 1. 1. ¿Cómo considera el horario de atención al público en la ventanilla?</b>			
<b>Categorías o Clases.</b>	<b>Frecuencias. ( f ).</b>	<b>Frecuencias Relativas</b>	<b>Frecuencias Porcentuales.</b>
Excelente.	38	0.27	26.57
Muy Bueno.	63	0.44	44.06
Bueno.	28	0.20	19.58
Regular.	10	0.07	6.99
Malo.	4	0.03	2.80
<b>Total de Frecuencias:</b>	<b>143</b>	<b>1.00</b>	<b>100.00</b>

En la gráfica 1 podemos apreciar la tendencia de los usuarios hacia el horario de atención al público en la ventanilla de la SEDUVI, según la encuesta realizada el 26% dicen que es excelente, un 44% muy bueno, un 20% bueno, el 7% regular y un 3% contestaron que malo.



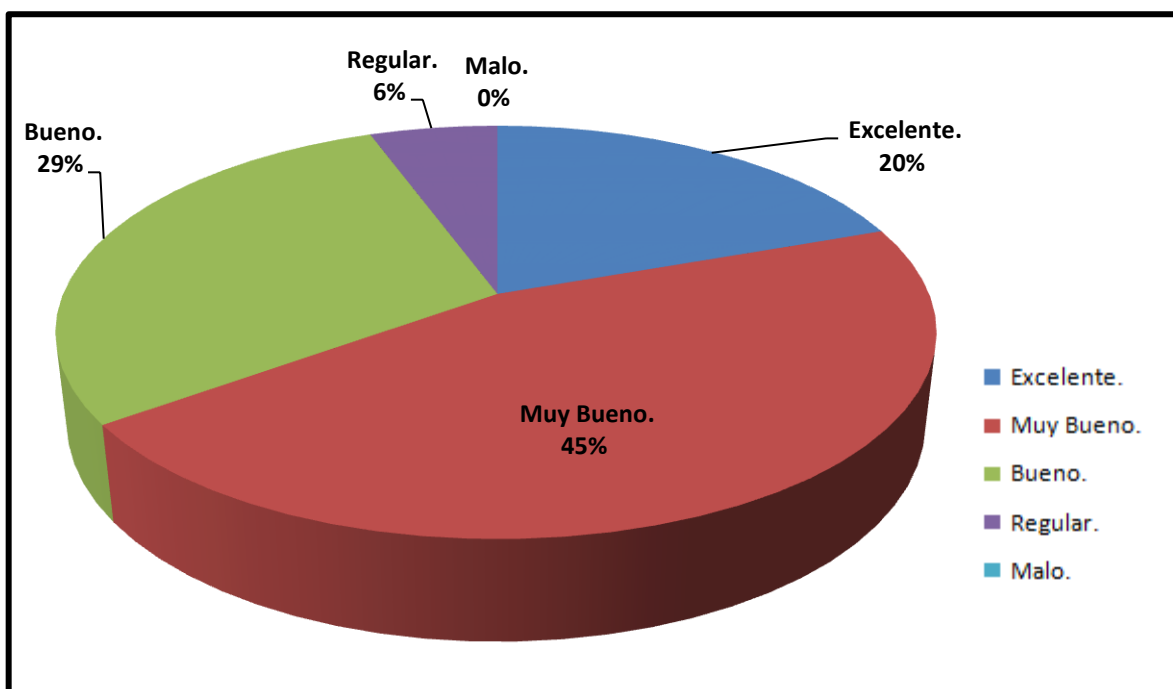


**Gráfica 1** Tendencia de la población encuestada en los Municipios de Quintana Roo, para saber si el horario de la atención al público en ventanilla es el adecuado.

Los resultados obtenidos para determinar cómo los usuarios califican la información recibida de los requisitos necesarios para gestionar algún trámite o servicio de los que ofrece la SEDUVI, en la tabla 2.2 se puede observar que la frecuencia relativa fue de 0.45 en la clase de muy bueno, teniendo una frecuencia porcentual de 45.45%

<b>Tabla 2. 2. ¿Cómo califica la información recibida sobre los requisitos necesarios para la gestión del trámite o servicio?</b>			
<b>Categorías o Clases.</b>	<b>Frecuencias. ( f ).</b>	<b>Frecuencias Relativas</b>	<b>Frecuencias Porcentuales.</b>
Excelente.	28	0.20	19.58
Muy Bueno.	65	0.45	45.45
Bueno.	42	0.29	29.37
Regular.	8	0.06	5.59
Malo.	0	0.00	0.00
<b>Total de Frecuencias:</b>	<b>143</b>	<b>1.00</b>	<b>100.00</b>

En la gráfica 2 se observa la tendencia de los usuarios hacia la información recibida sobre los requisitos necesarios para la gestión del trámite ó servicio en la ventanilla de la SEDUVI, según la encuesta realizada el 20% dicen que es excelente, un 45% muy bueno, un 29% bueno, el 6% regular y un 0% contestaron que malo.



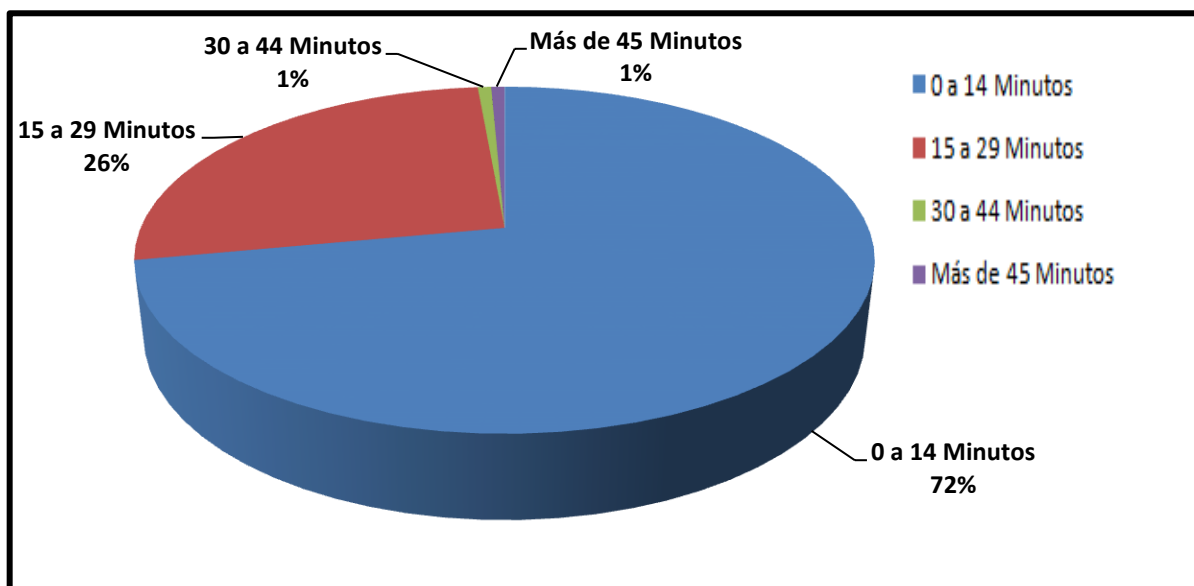
**Gráfica 2** Tendencia de la población encuestada en los Municipios de Quintana Roo, para calificar la información recibida sobre los requisitos necesarios para la gestión del trámite o servicio en ventanilla es el adecuado.

Los resultados obtenidos en la investigación sobre cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido en ventanilla en la tabla 3.3 se observa una frecuencia relativa de 0.72 en la categoría que va de 0 a 14 minutos de tiempo de espera, lo que equivale a una frecuencia porcentual de 72.03%

**Tabla 3. 3. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido por el servidor público en ventanilla?**

<b>Categorías o Clases.</b>	<b>Frecuencias. ( f ).</b>	<b>Frecuencias Relativas</b>	<b>Frecuencias Porcentuales.</b>
0 a 14 Minutos	103	0.72	72.03
15 a 29 Minutos	38	0.27	26.57
30 a 44 Minutos	1	0.01	0.70
Más de 45 Minutos	1	0.01	0.70
<b>Total de Frecuencias:</b>	<b>143</b>	<b>1.00</b>	<b>100.00</b>

En la gráfica 3 se observa la tendencia de los usuarios hacia el tiempo que tuvieron que esperar para ser atendido por el servidor público en la ventanilla de la SEDUVI, según la encuesta realizada el 72% dicen que de 0 a 14 minutos, un 26% de 15 a 29 minutos, un 1% contestaron que de 30 a 44 minutos y más de 45 minutos.

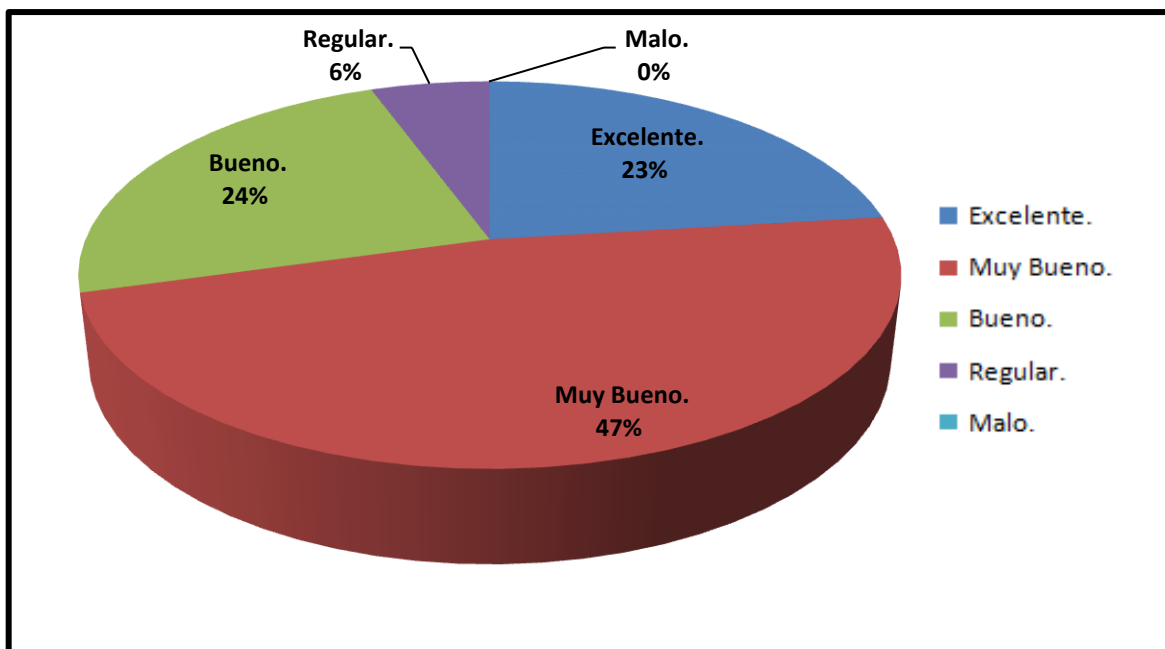


**Gráfica 3** Tendencia de la población encuestada en los Municipios de Quintana Roo, para calificar si el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido por el servidor público de la ventanilla es el adecuado.

Al evaluar cómo califica el público durante su visita a la SEDUVI el trato, actitud, cortesía y la atención que recibió por parte de los servidores público; se puede observar en la tabla 4.4 una categoría muy buena, que la frecuencia relativa fue de 0.48 y una frecuencia porcentual del 47.55%

<b>Tabla 4. 4. ¿Cómo califica el trato, actitud, cortesía y la atención que recibió por parte de los servidores públicos durante su visita a la Secretaría?</b>			
<b>Categorías o Clases.</b>	<b>Frecuencias. ( f ).</b>	<b>Frecuencias Relativas</b>	<b>Frecuencias Porcentuales.</b>
Excelente.	33	0.23	23.08
Muy Bueno.	68	0.48	47.55
Bueno.	34	0.24	23.78
Regular.	8	0.06	5.59
Malo.	0	0.00	0.00
<b>Total de Frecuencias:</b>	<b>143</b>	<b>1.00</b>	<b>100.00</b>

En la gráfica 4 la tendencia de los usuarios hacia como califica el trato, actitud, cortesía y la atención que recibió por parte de los servidores público durante su visita a la Secretaría de la SEDUVI, según la encuesta realizada el 23% dicen que es excelente, un 47% muy bueno, un 24% bueno, el 6% regular y un 0% contestaron que malo.

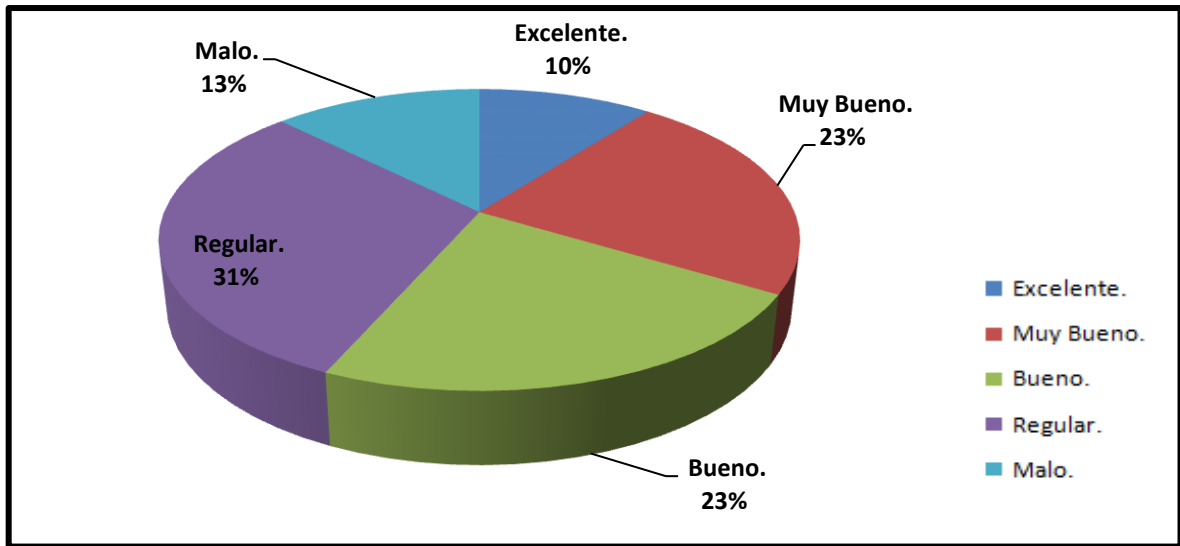


Gráfica 4 Tendencia de la población encuestada en los Municipios de Quintana Roo, para calificar si el trato, actitud, cortesía y la atención que recibió por parte de los servidores públicos durante su visita a la Secretaría es el adecuado.

Los resultados obtenidos para determinar cómo se considera el tiempo de espera en los pasos a seguir para obtener respuesta a los trámites o servicios que ofrece la SEDUVI, en la tabla 5.5 se puede observar que la frecuencia relativa fue de 0.31 en la clase regular, teniendo una frecuencia porcentual de 30.77%

<b>Tabla 5. 5. ¿Cómo considera el tiempo de espera en los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio?</b>			
<b>Categorías o Clases.</b>	<b>Frecuencias. ( f ).</b>	<b>Frecuencias Relativas</b>	<b>Frecuencias Porcentuales.</b>
Excelente.	15	0.10	10.49
Muy Bueno.	33	0.23	23.08
Bueno.	33	0.23	23.08
Regular.	44	0.31	30.77
Malo.	18	0.13	12.59
<b>Total de Frecuencias:</b>	<b>143</b>	<b>1.00</b>	<b>100.00</b>

En la gráfica 5 la tendencia de los usuarios hacia como califica el tiempo de espera en los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio en la SEDUVI, según la encuesta realizada el 10% dicen que es excelente, un 23% muy bueno, un 23% bueno, el 31% regular y un 13% contestaron que malo.



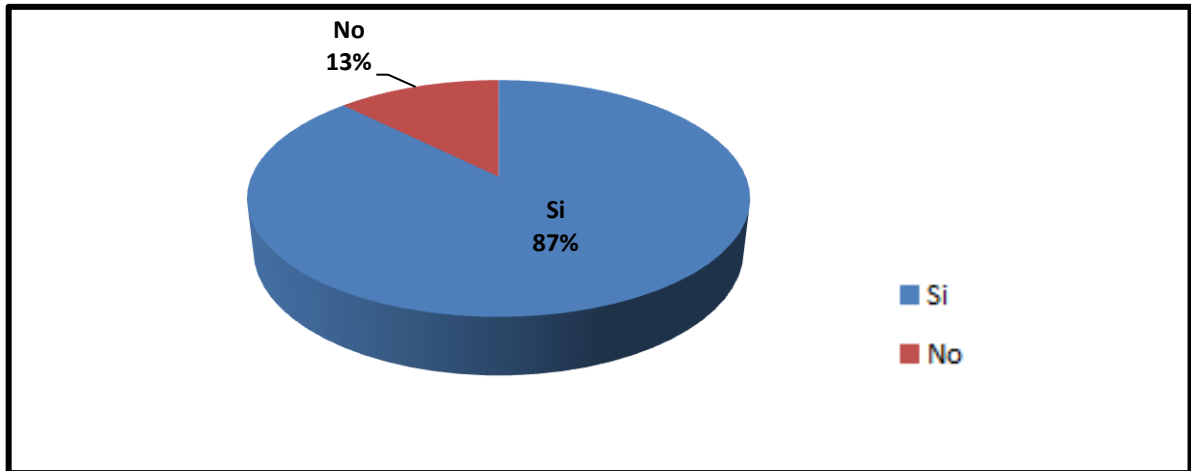
**Gráfica. 5** Tendencia de la población encuestada en los Municipios de Quintana Roo, para calificar como considera el tiempo de espera en los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio durante su visita a la Secretaría es el adecuado.

Los resultados obtenidos en la investigación sobre como considera la ubicación de la ventanilla de atención al público en la tabla 6.6 se observa una frecuencia relativa de 0.87 en la clase de que si es adecuada, lo que equivale a una frecuencia porcentual de 87.41%

<b>Tabla 6. 6. ¿Considera que la ubicación de la ventanilla es la adecuada?</b>			
<b>Categorías o Clases.</b>	<b>Frecuencias. ( f ).</b>	<b>Frecuencias Relativas</b>	<b>Frecuencias Porcentuales.</b>
Si	125	0.87	87.41
No	18	0.13	12.59
<b>Total de Frecuencias:</b>	143	1.00	100.00



En la gráfica 6 la tendencia de los usuarios hacia como considera que la ubicación de la ventanilla de atención es la adecuada, según la encuesta realizada el 87% dicen que si está bien ubicada y el 13% que no está en una buena ubicación.

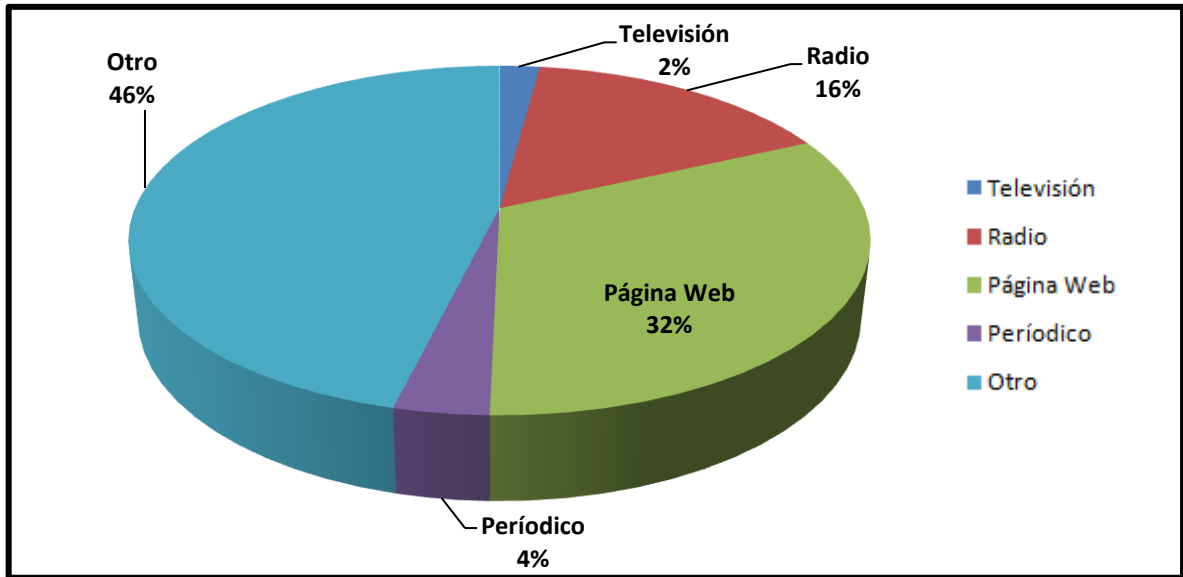


**Gráfica 6** Tendencia de la población encuestada en los Municipio de Quintana Roo, para calificar como considera que la ubicación de la ventanilla de atención al público es la adecuada.

Al evaluar cómo se informó el público de los servicios que ofrece la SEDUVI, se puede observar en la tabla 7.7 una categoría de otro medio, que la frecuencia relativa fue de 0.46 y una frecuencia porcentual del 46.15%

<b>Tabla 7. 7. ¿Cómo se informó de los servicios que ofrece la SEDUVI?</b>			
<b>Categorías o Clases.</b>	<b>Frecuencias. ( f ).</b>	<b>Frecuencias Relativas</b>	<b>Frecuencias Porcentuales.</b>
Televisión	3	0.02	2.10
Radio	23	0.16	16.08
Página Web	46	0.32	32.17
Periódico	5	0.03	3.50
Otro	66	0.46	46.15
<b>Total de Frecuencias:</b>	<b>143</b>	<b>1.00</b>	<b>100.00</b>

En la gráfica 7 la tendencia de los usuarios hacia como se informó de los servicios que ofrece la SEDUVI, según la encuesta realizada el 2% dicen que en televisión, el 16% en la radio, un 32% en la página web, el 4% periódico y el 46% en otro medio.

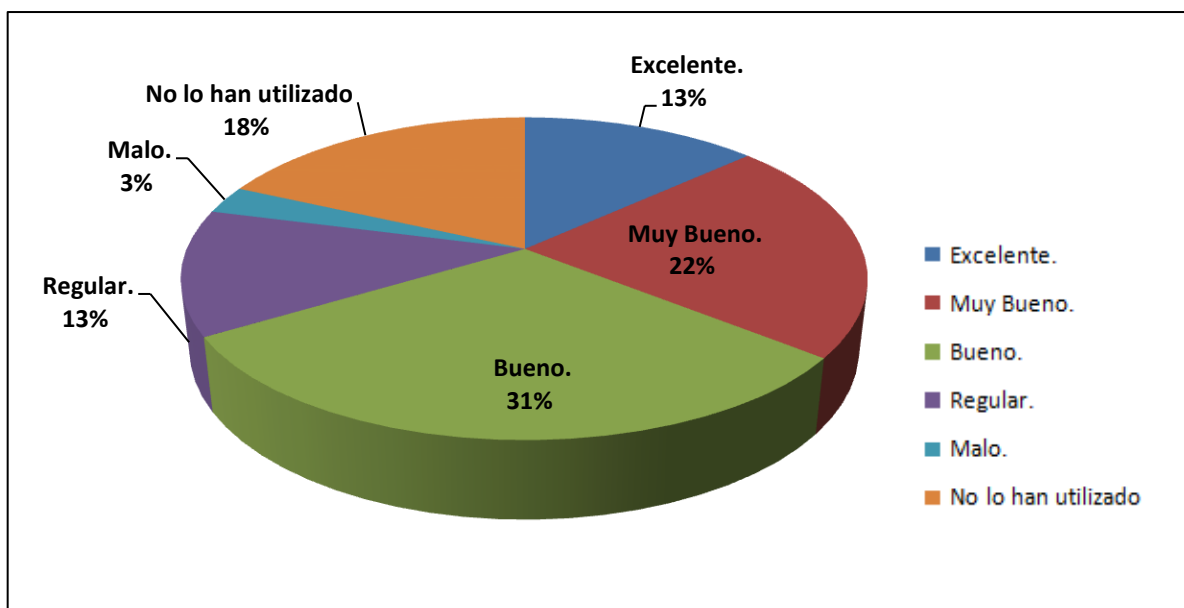


**Gráfica 7** Tendencia de la población encuestada en los Municipios de Quintana Roo, para calificar la forma en que se informó de los servicios que ofrece la SEDUVI.

Los resultados obtenidos para determinar cómo fue la atención recibida por teléfono, en la tabla 8.8 se puede observar que la frecuencia relativa fue de 0.31 en la clase bueno, teniendo una frecuencia porcentual de 30.77%

<b>Tabla 8. 8. En caso de haber solicitado por teléfono información de algún servicio ¿Cómo fue la atención?</b>			
<b>Categorías o Clases.</b>	<b>Frecuencias. ( f ).</b>	<b>Frecuencias Relativas</b>	<b>Frecuencias Porcentuales.</b>
Excelente.	19	0.13	13.29
Muy Bueno.	32	0.22	22.38
Bueno.	44	0.31	30.77
Regular.	18	0.13	12.59
Malo.	4	0.03	2.80
No lo han utilizado	26	0.18	18.18
<b>Total de Frecuencias:</b>	<b>143</b>	<b>1.00</b>	<b>100.00</b>

En la gráfica 8 la tendencia de los usuarios hacia como fue la atención de algún servicio por medio de llamada telefónica a la SEDUVI, según la encuesta realizada el 13% dicen que excelente, el 22% muy bueno, un 31% bueno, el 13% regular, un 3% malo y un 18% contestó que no han utilizado el servicio.



**Gráfica 8** Tendencia de la población encuestada los Municipios de Quintana Roo, para calificar como fue la atención recibida de algún servicio por medio del servicio telefónico en la SEDUVI. .

Los resultados para determinar qué aspectos mejoraría con respecto a los servicios prestados por la SEDUVI, fueron los siguientes:

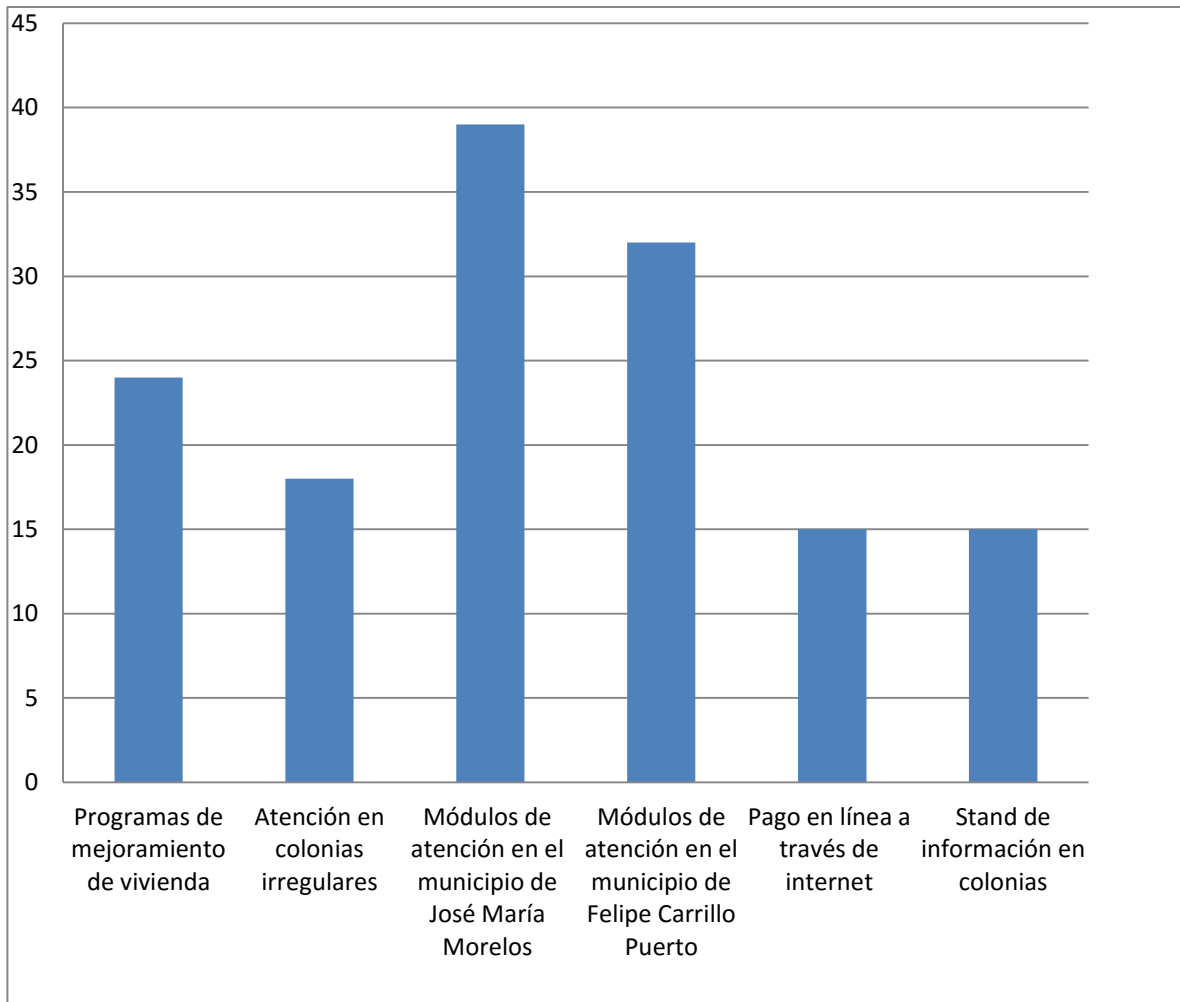
- Facilitar el trámite de titulación que es muy tardado
- Atención personal en colonias de la ciudad para el cobro y trámite de regularización.
- Considerar el horario de atención
- Implementar Programas de mejoramiento de vivienda
- Instalar un módulo de atención en el Municipio de Felipe Carrillo Puerto
- Instalar un módulo de atención en el Municipio de José María Morelos
- La utilización de los medios para comunicar la situación de una solicitud: correo, teléfono, etc.
- Que se envíen avisos de los programas de vivienda con frecuencia
- La distribución de folletos con información de programas de vivienda
- Poder pagar en línea a través del internet
- Que se expidan trípticos de las funciones de la Secretaría
- La implementación de una ventanilla con sistema para que sean más rápido los trámites
- Difusión de las funciones y servicios de la secretaría

Los resultados obtenidos hacia qué aspectos mejoraría con respecto a los servicios prestados por la SEDUVI, se puede observar en la tabla 9.9 que la instalación de un módulo de atención en el Municipio de Felipe Carrillo Puerto tiene una frecuencia relativa de 0.20 y una frecuencia porcentual del 20.00%

**Tabla 9.9. ¿Qué aspectos mejoraría con respecto a los servicios prestados por la SEDUVI ?**

<b>Categorías o Clases.</b>	<b>Frecuencias ( f ).</b>	<b>Frecuencias Relativas</b>	<b>Frecuencias Porcentuales.</b>
Facilitar el trámite de titulación que es muy tardado	5	0.04	4.00
Atención personal en colonias de la ciudad para el cobro y trámite de regularización	5	0.04	4.00
Considerar el horario de atención	10	0.06	6.00
Implementar Programas de mejoramiento de vivienda	15	0.11	11.00
Instalar un módulo de atención en el Municipio de Felipe Carrillo Puerto	30	0.20	20.00
Instalar un módulo de atención en el Municipio de José María Morelos	28	0.19	19.00
La utilización de los medios para comunicar la situación de una solicitud: correo, teléfono, etc.	5	0.04	4.00
Que se envíen avisos de los programas de vivienda con frecuencia	2	0.02	2.00
La distribución de folletos con información de programas de vivienda	5	0.04	4.00
Poder pagar en línea a través del internet	10	0.06	6.00
Que se expidan trípticos de las funciones de la Secretaría	5	0.04	4.00
La implementación de una ventanilla con sistema para que sean más rápido los trámites	20	0.13	13.00
Difusión de las funciones y servicios de la secretaría	3	0.03	3.00
<b>Total de Frecuencias:</b>	143	1	100.00

En la gráfica 9 la tendencia de los usuarios hacia qué aspectos mejoraría con respecto a los servicios prestados por la SEDUVI, según la encuesta realizada 30 personas consideran que la instalación de un módulo de atención en el Municipio de Felipe Carrillo Puerto, seguida con 28 personas que mencionan que se instale un módulo en el Municipio de José María Morelos.



**Gráfica 9** Tendencia de la población encuestada los Municipios de Quintana Roo, para calificar que aspectos mejoraría con respecto a los servicios prestados por la SEDUVI.

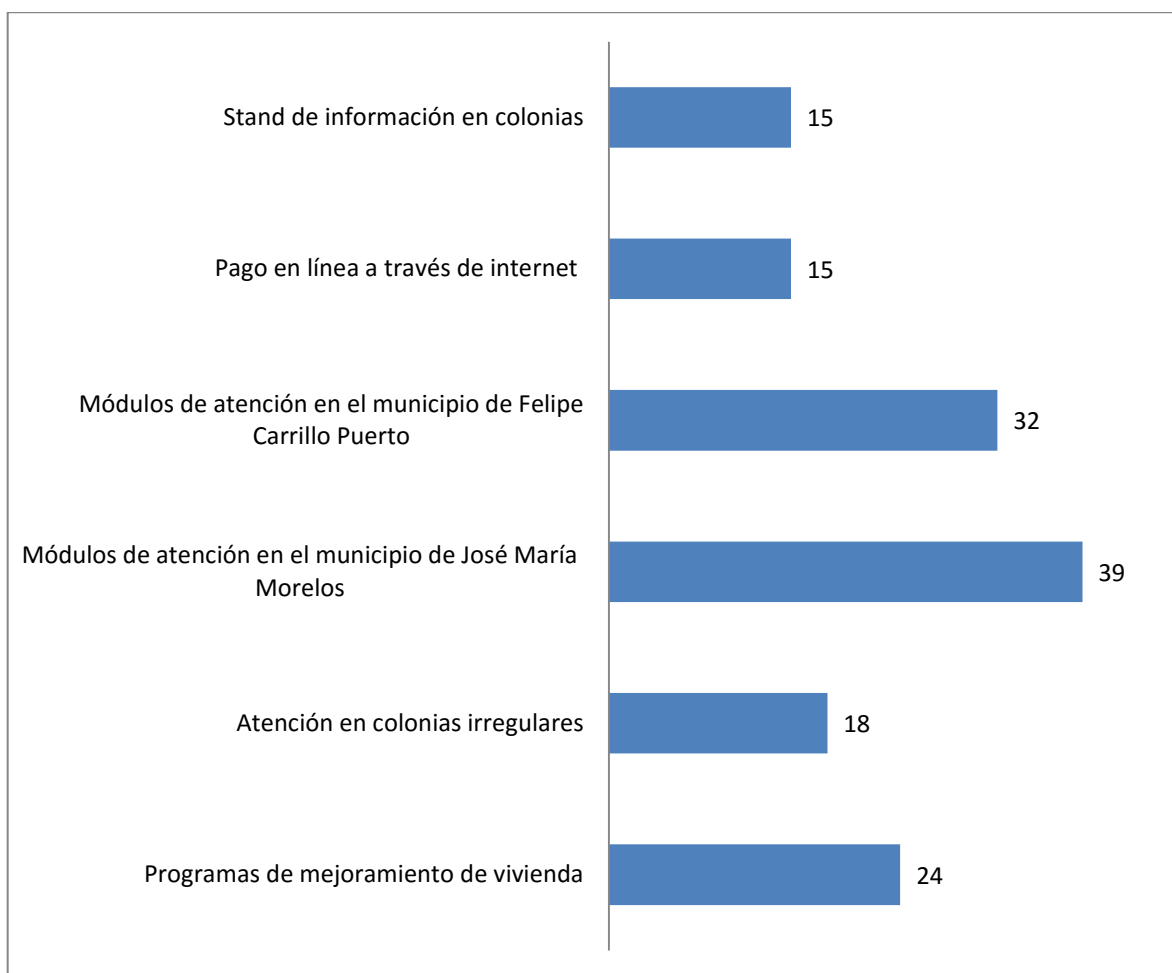
Los resultados para determinar qué servicios le gustaría que implementara la SEDUVI en su Municipio fueron los siguientes:

- Programas de mejoramiento de vivienda
- Atención en colonias irregulares
- Módulos de atención en el municipio de José María Morelos
- Módulos de atención en el municipio de Felipe Carrillo Puerto
- Pago en línea a través de internet o transporte urbano que llegue hasta las
- Stand de información en colonias

Los resultados obtenidos hacia qué servicios le gustaría que implementara la SEDUVI, en la tabla 10.10 se puede observar que la instalación de módulos de atención en el Municipio de José María Morelos tiene una frecuencia relativa del 0.27 y una frecuencia porcentual del 27.00%

<b>Tabla 10.10 ¿Qué aspectos mejoraría con respecto a los servicios prestados por la SEDUVI ?</b>			
<b>Categorías o Clases.</b>	<b>Frecuencias ( f ).</b>	<b>Frecuencias Relativas</b>	<b>Frecuencias Porcentuales.</b>
Programas de mejoramiento de vivienda	24	0.16	16.00
Atención en colonias irregulares	18	0.13	13.00
Módulos de atención en el municipio de José María Morelos	39	0.27	27.00
Módulos de atención en el municipio de Felipe Carrillo Puerto	32	0.22	22.00
Pago en línea a través de internet	15	0.11	11.00
Stand de información en colonias	15	0.11	11.00
<b>Total de Frecuencias:</b>	<b>143</b>	<b>1</b>	<b>100.00</b>

En la gráfica 10 la tendencia de los usuarios hacia qué servicios le gustaría que implementara la SEDUVI, según la encuesta realizada 39 personas consideran que la instalación de un módulo de atención en el Municipio de José María Morelos, seguida con 32 personas que mencionan que se instale un módulo de atención en el Municipio de Felipe Carrillo Puerto



**Gráfica 10** Tendencia de la población encuestada los Municipios de Quintana Roo, para calificar que servicios le gustaría que implementara la SEDUVI.



**Las estrategias propuestas en base a los resultados obtenidos en la investigación del proyecto se presentan a continuación:**

Actualmente en los Municipios de Solidaridad, Tulum, Morelos, Felipe Carrillo Puerto, Cozumel e Isla Mujeres; no existen oficinas de la Secretaría y las personas tienen que trasladarse a la Ciudad de Cancún o Chetumal que es donde se encuentran las oficinas que actualmente pertenecen a la SEDUVI.

Es por ello que es necesaria la creación de una ventanilla automatizada para los servicios de acciones de vivienda que permita la atención personalizada y que facilite los trámites en tiempo y forma, esto se puede lograr con el establecimiento de un kiosco de ventanilla automatizada, en donde se les proporcionará información relacionada con los programas que realiza la Secretaría, así como el registro de los carnet de solicitudes de vivienda; de igual forma tendría la función de informar a las personas de los diversos trámites en forma adecuada.

La ventanilla única automatizada deberá instalarse en los Municipios de José María Morelos, Felipe Carrillo Puerto, Solidaridad, Cozumel e Isla Mujeres; para dar atención aquellos usuarios que requieran información referente a los programas de vivienda que lleva a cabo la SEDUVI.

La modernización e innovación es un objetivo a lograr con la implementación de la ventanilla única automatizada, por lo que debe encaminarse a la obtención de resultados que permitan lograr mejorar la situación actual de la Secretaria.

En este contexto, la SEDUVI nos refleja avances en la instrumentación y ejecución de sistemas de control interno en los rubros de recursos humanos, materiales y financieros, aun así se deben implementar estrategias que obedezcan a la transformación de la administración de la SEDUVI; olvidándose de las quejas constantes de los usuarios como son los horarios de atención reducidos, altos

costos de operación, movilización de los lugares del trámite y los costos que implica, entre otros.

- **FUNCIONES DE LA VENTANILLA AUTOMATIZADA**

- ✓ Dar seguimiento a las citas de los tarjetones
- ✓ Proporcionar información acerca de los requisitos para obtener una acción de vivienda.
- ✓ Proporcionar información acerca de los requisitos para obtener un mejoramiento de vivienda.

- **BENEFICIOS DE LA VENTANILLA AUTOMATIZADA**

- ✓ Son una buena alternativa para brindar servicio, imagen.
- ✓ Pueden ser colocados en los lugares estratégicos en los Municipios de José María Morelos, Felipe Carrillo Puerto, Solidaridad, Cozumel e Isla Mujeres
- ✓ Puede trabajar 24 horas por 365 días, respondiendo dudas y resolviendo problemas, mediante una base de datos.
- ✓ Ofrece servicios diversos servicios
- ✓ Evita largas filas y exceso de trámites por ser eficaz y veloz

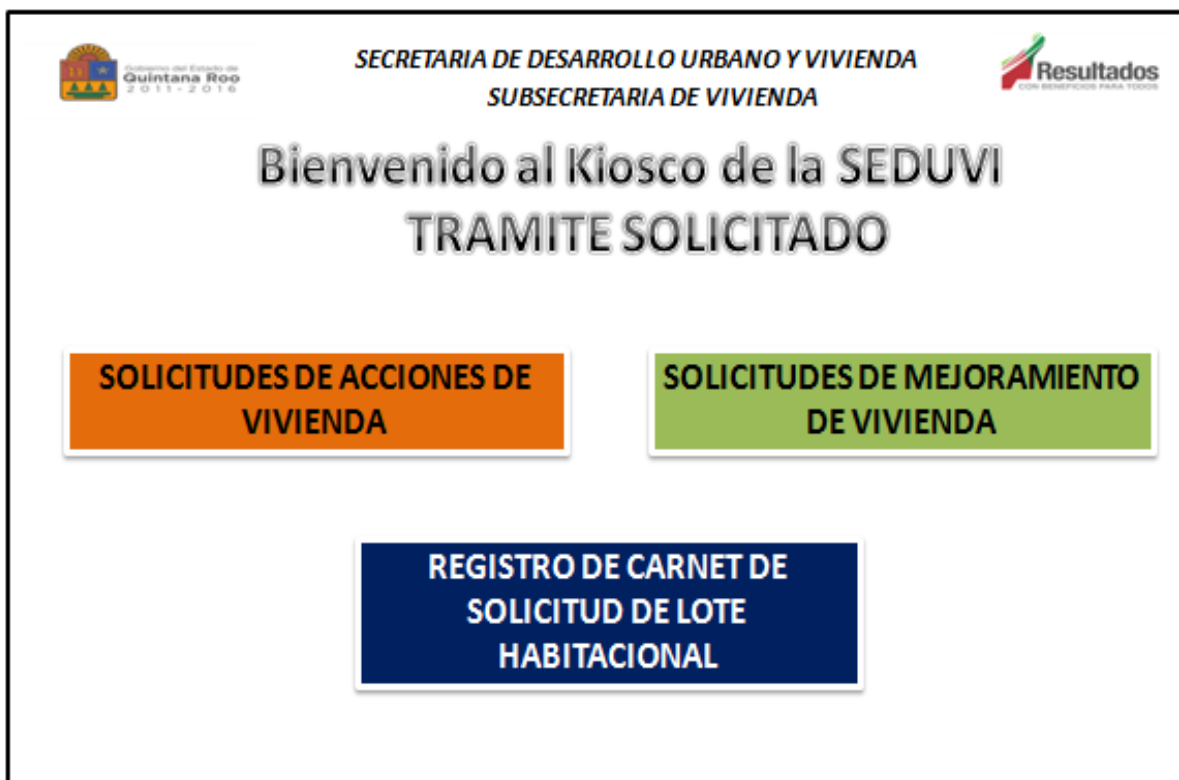
- **COMO FUNCIONA LA VENTANILLA AUTOMATIZADA**

La ventanilla tiene como finalidad, que se instale en los Municipios de José María Morelos y Felipe Carrillo Puerto en un inicio, ya que en esos municipios se cerraron las oficinas y contamos con un padrón de demandantes que no tienen a dónde acudir a registrar sus citas de su carnet, así como a informarse de los requisitos de los programas de Acciones de Vivienda y Mejoramiento de Vivienda.

La ventanilla única funcionará con pantallas en las cuales se podrán acceder al servicio que se requiera como son:



- Solicitudes de acciones de vivienda
- Solicitudes de mejoramiento de vivienda
- Registro de carnet de solicitud de lote habitacional

El usuario podrá escoger la pantalla según el trámite que requiera. (Fig. 2)




(Fig. 2) Pantalla de servicios de la SEDUVI.

Cuando el usuario requiera el trámite de **“Solicitudes de acciones de vivienda”** se desplegará una segunda pantalla (Fig. 3), en la cual digitalizará su “nombre” y tendrá la opción de imprimir la lista de los requisitos que requiere llevar a las oficinas que le correspondan. (Fig. 4)


**SECRETARIA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA**
  
**SUBSECRETARIA DE VIVIENDA**

**REGISTRO DE SOLICITUD DE ACCIONES DE VIVIENDA**

Introduce tu nombre





Lista de requisitos

**IMPRIMIR**

(Fig. 3) Pantalla de registro de servicio de acciones de vivienda.

**HOJA DE IMPRESION**


**SECRETARIA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA**
  
**SUBSECRETARIA DE VIVIENDA**

**Requisitos para la solicitud de programas de Vivienda**

- 1.- copia de acta de matrimonio o en su defecto según sea su situación civil: constancia de separación, constancia de unión libre, sentencia de divorcio, acta de defunción. Separadas (os) presentar constancia o acta de comparecencia expedida por la autoridad competente. En solteras (os) presentar copia del acta de nacimiento del hijo con el registro únicamente con los apellidos de ella, o bien constancia de dependencia económica.
- 2.- Copia de acta de Nacimiento del solicitante, cónyuge y dependientes económicos (hijos).
- 3.- copia de la CURP del solicitante, cónyuge e hijos.
- 4.- Constancia de Residencia y/o copia de credencial de elector del solicitante y cónyuge.
- 5.- Comprobante domiciliario: copia del recibo de agua, luz, teléfono u otro.

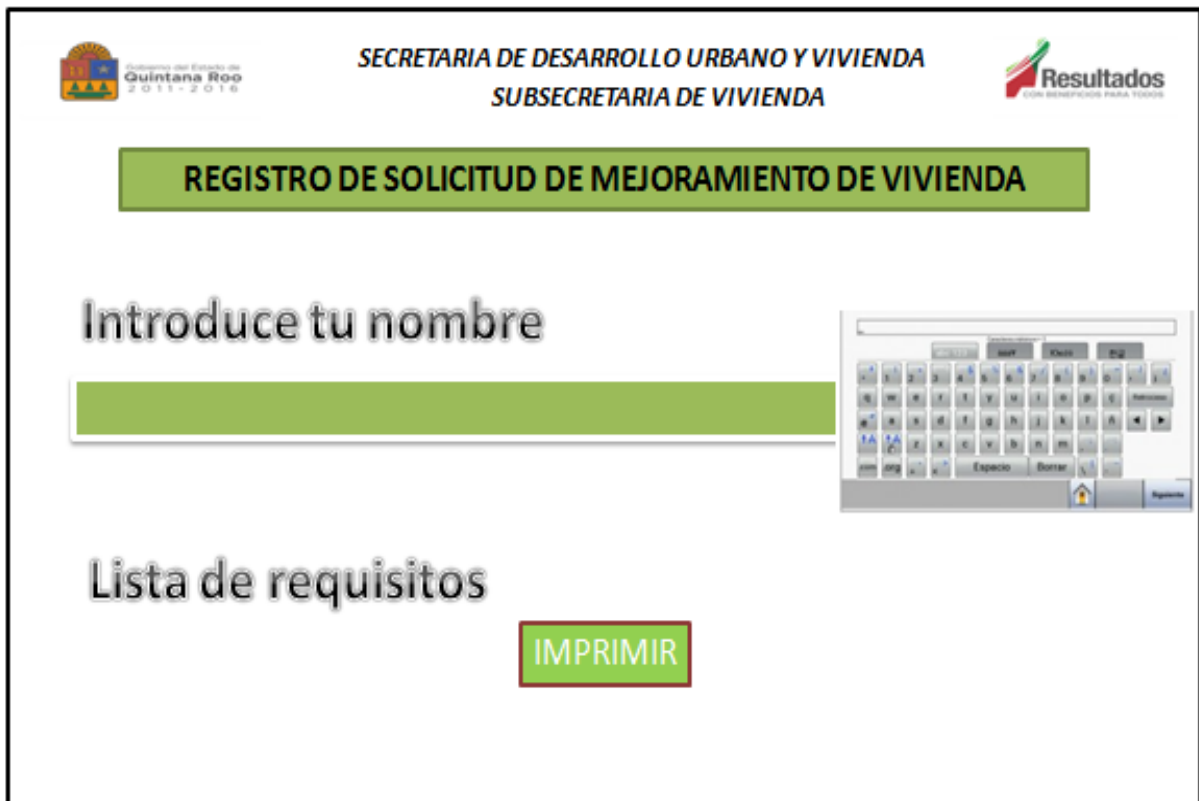
**Con los documentos deberá presentarse en las oficinas ubicadas en:**

Calle Culuba Esquina Becal Unidad Morelos Sm. 59 Manzana 01 Lote 16  
Cancún, Quintana Roo. En un horario de 9:00 a 16:00 horas de Lunes a Viernes

(Fig. 4) Pantalla de impresión de los requisitos para la solicitud de programas de vivienda.


Cabe mencionar que a los municipios de Solidaridad, Tulum, Cozumel e Isla Mujeres, los solicitantes deberán llevar la documentación a las oficinas ubicadas en la ciudad de Cancún cita en Calle Culuba esquina Becal Unidad Morelos Super Manzana 59 Manzana 1 Lote 16 y los municipios de José María Morelos y Felipe Carrillo Puerto en la ciudad de Chetumal, Quintana Roo cita en Avenida Álvaro Obregón No. 474, Colonia Centro

Cuando el usuario requiera el trámite de **“Registro de Solicitud de Mejoramiento de Vivienda”** se desplegará una segunda pantalla (**Fig. 5**), en la cual digitalizará su “nombre” y tendrá la opción de imprimir la lista de los requisitos que requiere llevar a las oficinas que le correspondan. (**Fig. 6**)




(Fig. 5) Pantalla de registro de solicitud de mejoramiento de vivienda

## HOJA DE IMPRESION



**SECRETARIA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA**  
**SUBSECRETARIA DE VIVIENDA**



**Requisitos para la solicitud de Mejoramiento de Vivienda**

- 1.- copia de acta de matrimonio o en su defecto según sea su situación civil: constancia de separación, constancia de unión libre, sentencia de divorcio, acta de defunción. Separadas (os) presentar constancia o acta de comparecencia expedida por la autoridad competente. En solteras (os) presentar copia del acta de nacimiento del hijo con el registro únicamente con los apellidos de ella, o bien constancia de dependencia económica.
- 2.- Copia de acta de Nacimiento del solicitante, cónyuge y dependientes económicos (hijos).
- 3.- copia de la CURP del solicitante, cónyuge e hijos.
- 4.- Constancia de Residencia y/o copia de credencial de elector del solicitante y cónyuge.
- 5.- Comprobante domiciliario: copia del recibo de agua, luz, teléfono u otro.
- 6.- Copia del Título de Propiedad

**Con los documentos deberá presentarse en las oficinas ubicadas en:**

Calle Culuba Esquina Becal Unidad Morelos Sm. 59 Manzana 01 Lote 16  
Cancún, Quintana Roo. En un horario de 9:00 a 16:00 horas de Lunes a Viernes

(Fig. 6) Pantalla de impresión de los requisitos para la solicitud de mejoramiento de vivienda.

Cabe mencionar que a los municipios de Solidaridad, Tulum, Cozumel e Isla Mujeres, los solicitantes deberán llevar la documentación a las oficinas ubicadas en la ciudad de Cancún cita en Calle Culuba esquina Becal Unidad Morelos Super Manzana 59 Manzana 1 Lote 16 y los municipios de José María Morelos y Felipe Carrillo Puerto en la ciudad de Chetumal, Quintana Roo cita en Avenida Álvaro Obregón No. 474, Colonia Centro.

En el caso del trámite de **“Registro de Carnet de Solicitud de Lote Habitacional”** se desplegará una segunda pantalla en la cual se solicitará se digitalice su “nombre” y el número de “folio” de su carnet (Fig. 7).

Logo of the Government of Quintana Roo 2011-2016

SECRETARIA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA  
SUBSECRETARIA DE VIVIENDA

Resultados  
CON BENEFICIO PARA TODOS

**REGISTRO DE CARNET DE SOLICITUD DE LOTE HABITACIONAL**

Introduce tu nombre

Introduce tu número de folio de carnet

*(Fig. 7) Pantalla de registro de carnet de solicitud de lote habitacional.*

Una vez que ya se hayan digitalizado los datos, en automático se desplazará otra pantalla en la cual ya contenga los datos como su nombre, el número de folio, la fecha de registro y la próxima fecha de registro. De igual forma un recuadro de observaciones que servirá para notificarle al solicitante si debe presentarse a las oficinas centrales en Chetumal o Cancún según sea el municipio; para entregar documentación actualizada o en su defecto para ser atendido con algún programa de vivienda. *(Fig. 8).*


**SECRETARIA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA**
  
**SUBSECRETARIA DE VIVIENDA**

**REGISTRO DE CARNET DE SOLICITUD DE LOTE HABITACIONAL**

**NOMBRE:** **GABRIELA ROVELO PEÑALVER**
**No. De Folio:** **003389**

**FECHA DE REGISTRO**  
**25 / FEBRERO / 2015**

**PROXIMA FECHA DE REGISTRO**  
**25 / MAYO / 2015**

**OBSERVACIONES:**  
 Favor de presentarse en las Oficinas  
 ubicadas en la Av. Álvaro Obregón No. 474  
 y llevar actualizado su constancia de  
 ingresos.

**IMPRESIÓN DE COMPROBANTE DE REGISTRO**

(Fig. 8) Pantalla de registro de carnet de solicitud de lote habitacional con datos registrados.

De igual forma tiene la opción de imprimir su “comprobante de registro”, mismo que se servirá como sustento de haber acudido a su cita en el tiempo establecido. (Fig. 9)

**HOJA DE IMPRESION**


**SECRETARIA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA**
  
**SUBSECRETARIA DE VIVIENDA**

**REGISTRO DE CARNET DE SOLICITUD DE LOTE HABITACIONAL**

**NOMBRE:** **GABRIELA ROVELO PEÑALVER**
**No. De Folio:** **003389**

**FECHA DE REGISTRO**  
**25 / FEBRERO / 2015**

**PROXIMA FECHA DE REGISTRO**  
**25 / MAYO / 2015**

**OBSERVACIONES:**  
 Favor de presentarse en las Oficinas  
 ubicadas en la Av. Álvaro Obregón No. 474  
 y llevar actualizado su constancia de  
 ingresos.

**IMPRESIÓN DE COMPROBANTE DE REGISTRO**

(Fig. 9) Pantalla de impresión de registro de carnet de solicitud de lote habitacional.



Es importante mencionar que la información que se generó en cada uno de las ventanillas automatizadas, es enviada y controlada en la oficina central ubicada en la ciudad de Chetumal, específicamente en el Departamento de Captación y Concertación de Demanda; ya que es el área encargada de dar respuesta a cada una de las solicitudes por medio de los programas de vivienda que se vayan generando.

De igual forma este sistema permite emitir reportes diarios, semanales y mensuales.

## 7.2 Discusión

En relación a los resultados de la encuesta realizada a los usuarios de la ventanilla de atención al público en la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda (SEDUVI), se pueden observar en las tablas de resultados el porcentaje de las personas que calificaron como malo lo siguiente:

Entre los resultados para conocer los horarios de atención al público en ventanilla se puede observar en la tabla 1.1 que existe un frecuencia porcentual del 2.8% que considero que es malo; se logró determinar que prefieren el horario de 8:00 a 16:00 horas o que sea un turno quebrado porque se les facilita por sus actividades cotidianas.

Al evaluar el horario de atención al público, en la tabla 3.3 se puede observar que la frecuencia porcentual es de 0.70% que considera que el tiempo de espera para ser atendido en ventanilla es más de 45 minutos, se puede observar que es un porcentaje menor pero es debido al tipo de trámite que realiza el usuario.

De los encuestados se observa en la tabla 5.5 que una frecuencia porcentual del 12.59% considera que es malo el tiempo de espera en los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio, como lo es en la entrega de lotes habitacionales, los programas de mejoramiento de vivienda y la regularización de lotes en los municipios de José María Morelos y Felipe Carrillo Puerto; es importante mencionar que la atención depende de los programas federales que se autoricen por parte de la Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI).

Los resultados de como considera la atención recibida por teléfono en relación a los servicios que presta la SEDUVI, se puede observar en la tabla 8.8 que una frecuencia porcentual del 18.18% de las personas consideran que es malo debido a que el comutador no siempre contesta y muchas veces la operadora no tiene el

dominio de todas las funciones de la secretaria; por lo que consideran que es mejor la atención personalizada.

## VIII. PROBLEMAS RESUELTOS Y LIMITANTES

### 8.1 Problemas resueltos

Al elaborar el trabajo de investigación se logró identificar cuáles son los factores o causas que impiden un funcionamiento eficaz en los servicios que proporciona el Departamento de Captación y Concertación de Demanda, en base a estos resultados obtenidos en la investigación se desarrollaron y propusieron las estrategias para mejorar la calidad en los servicios que ofrece la SEDUVI.

Las estrategias propuestas para mejorar la calidad en los servicios fueron las siguientes:

1.- Se estableció como propuesta una ventanilla automatizada, que permita la consulta, solicitud y seguimiento de los trámites o servicios que brinda la SEDUVI de un forma más rápida y sencilla; esto le permitirá al usuario contar con una carpeta personalizada, donde pueda ver el avance de sus solicitudes de trámites y servicios, así como recibir notificaciones sobre los mismos.

2.- La incorporación de la tecnología con la compra de un equipo que permita la integración de nuevas tecnologías y herramientas de vanguardia, para incrementar la efectividad en la operación de la secretaria, así como disponibilidad de mayor y mejor información para los usuarios en tiempo real.

3.- Elaborar un software para hacer más eficiente los servicios de mejoramiento de vivienda, (se presenta como propuesta el diseño de las pantallas en la página 32).

Cabe mencionar que dentro de las ventajas de la ventanilla automatizada se encuentran las siguientes:

- Reduce los tiempos de solicitud y respuesta
- Mejora la calidad de los trámites y servicios al ciudadano
- Ofrece horarios de atención más amplios y accesibles
- Proporciona información de trámites y servicios de manera oportuna, clara y confiable.
- Habilita una carpeta personal al ciudadano, para consultar el avance y notificaciones de sus solicitudes
- Al ser un medio digital, facilita el manejo y seguridad de la información.

De esta manera se acerca al ciudadano a los servicios que presta el Gobierno a través de una herramienta de fácil acceso, permitiendo la gestión de trámites y servicios de una manera más ágil y eficiente.

## **8.2 Limitantes**

Entre las limitantes que se detectaron en el trabajo de investigación se puede observar lo siguiente:

- 1.- La falta de presupuesto para la compra de equipo nuevo que permita la instalación de nuevas tecnologías.
- 2.- El no contar con oficinas en los municipios de Felipe Carrillo Puerto y José María Morelos, para la instalación de módulos con ventanillas automatizadas.
- 3.- La autorización del presupuesto en el Programa Operativo Anual (POA), para la instalación de dos módulos en los municipios antes mencionados; así como la contratación del personal para supervisar dichos módulos.

## IX. COMPETENCIAS APLICADAS O DESARROLLADAS

Las competencias desarrolladas en la Residencia Profesional en el periodo Agosto-Diciembre/2015 son las que se presentan a continuación:

- Se utilizó la Estadística Descriptiva para el análisis de los datos.
- Análisis e interpretación de la información estadística.
- Manejo de herramientas metodológicas de investigación.
- Utilización de Tecnologías de la Información en el desarrollo del trabajo de residencia profesional.
- Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas.
- Habilidad básica en el manejo del software Microsoft Excel para la representación gráfica de los datos.
- Habilidad para tomar decisiones, con base en los elementos estadísticos adquiridos.
- Gestionar información (busca, organiza, analiza y sintetiza información).
- Habilidad para el diseño y elaboración de las herramientas de recopilación de datos.
- Capacidad para planificar y organizar el tiempo.

## X. CONCLUSIONES

Es una realidad palpable que en nuestro país ya se están utilizando desde hace algún tiempo las tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), sin embargo, en la mayoría de los casos no cumplen los objetivos que debieran por no estar planeados en función a los ciudadanos a los que se dirigen, algunos otros, no tienen una adecuada arquitectura de información o simplemente, no se actualizan con la frecuencia que debieran.

Para tener gobiernos electrónicos altamente efectivos, se requiere por parte del gobierno de inversión constante en infraestructura; se requiere de capacitación, soporte en línea; también requiere de una calidad en los contenidos y de una arquitectura de información eficaz, aunado a lo anterior se requiere de creatividad, innovación y conocimientos especializados en esta área de comunicación para involucrar a la sociedad en el uso de los mismos ofreciéndole con todo lo anterior no solo información o la solución efectiva a una demanda ciudadana o a un trámite, sino una experiencia audiovisual que los permita involucrarse y sentirse co-partícipes sociales y con ello darle una certeza y atención en sus necesidades como lo son de una vivienda.

Es un acierto muy importante que las actuales administraciones públicas comiencen a utilizar herramientas de comunicación de vanguardia como lo son las ventanillas de atención automatizadas, pues en no mucho tiempo, se convertirá en un estándar de los gobiernos el uso e implementación de programas de comunicación altamente tecnificados para enfrentar los escenarios que las nuevas sociedades de la información impondrán.

Una interpretación adicional es el llamado gobierno electrónico (gobierno en línea o gobierno digital) que es la herramienta que permite una adecuada adaptación al nuevo entorno, y de esta manera aumentar la eficacia en la gestión pública,



mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer las acciones de gobierno en un marco mucho más transparente que el actual.

## XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Hernández R., Fernandez C. y Baptista P. (1997) Metodología de la Investigación.  
Mc.Graw-Hill Interamericana de México, D.F.

Berenson M., Levine D. y Krehbeiel T. (2015) Estadística para Administración,  
Cuarta edición. E. Pearson Prentice de México, D.F.

García F. (2002) El Cuestionario: Recomendaciones metodológicas para el diseño  
de un cuestionario, Limusa, S.A de CV. Primera edición, México, D.F.

Rigollet P. (2011) Excel 2010 Tablas dinámicas, Ediciones ENI Cornella de  
Liobregat , Barcelona.

Spiegel M. (1991) Estadística cuarta edición, McGraw-Hill Latinoamerica,  
México, D.F

Tamayo M. (1997) El proceso de la Investigación científica Limusa S.A.  
México, D.F.

## XII. ANEXOS



**Foto 1 Edificio de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda (SEDUVI)**



**Foto 2 Departamento de Captación y Concertación de Demanda (SEDUVI)**



**Foto 3 Aplicación de la herramienta de medición (cuestionario)**



**Foto 4 Aplicación de la herramienta de medición (cuestionario)**

## Anexo 5.- Herramienta de medición (Cuestionario)



### CUESTIONARIO

Fecha:

Día.	Mes.	Año.

#### Estimado Participante:

Solicitamos su colaboración resolviendo el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer, evaluar y mejorar nuestro desempeño y la calidad del servicio prestado por la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda (SEDUVI).

#### Instrucciones de llenado:

- Para contestar este cuestionario utilice bolígrafo de tinta negra.
- No hay respuestas correctas o incorrectas. Estas simplemente reflejan su opinión personal.
- Marque con claridad la opción elegida con una “X”.
- Si no puede contestar alguna pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, por favor pregúntele a la persona que le entregó este cuestionario y le explicó la importancia de su participación.

#### 1. ¿Cómo considera el horario de atención al público en la ventanilla?

a. Excelente.	<input type="checkbox"/>
b. Muy Bueno.	<input type="checkbox"/>
c. Bueno.	<input type="checkbox"/>
d. Regular.	<input type="checkbox"/>
e. Malo.	<input type="checkbox"/>

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### 2. ¿Cómo califica la información recibida sobre los requisitos necesarios para la gestión del trámite o servicio?

a. Excelente.	<input type="checkbox"/>
b. Muy Bueno.	<input type="checkbox"/>
c. Bueno.	<input type="checkbox"/>
d. Regular.	<input type="checkbox"/>
e. Malo.	<input type="checkbox"/>

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### 3. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido por el servidor público de la ventanilla?

0 a 14 Minutos.       15 a 29 Minutos.       30 a 44 Minutos.       Más de 45 Minutos.

**4. ¿Cómo califica el trato, actitud, cortesía y la atención que recibió por parte de los servidores públicos durante su visita a la Secretaría?**

- a. Excelente.
- b. Muy Bueno.
- c. Bueno.
- d. Regular.
- e. Malo.  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**5. ¿Cómo considera el tiempo de espera en los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o servicio?**

- a. Excelente.
- b. Muy Bueno.
- c. Bueno.
- d. Regular.
- e. Malo.  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**6. ¿Considera que la ubicación de la ventanilla es la adecuada?**

- Sí.  No. ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**7. ¿Cómo se informó de los servicios que ofrece la SEDUVI?**

- a. Televisión.
- b. Radio.
- c. Pagina Web.
- d. Periodico.
- e. Otro.  Especifique: \_\_\_\_\_

**8. En caso de haber solicitado por teléfono información de algún servicio ¿Cómo fue la atención?**

- a. Excelente.
- b. Muy Bueno.
- c. Bueno.
- d. Regular.
- e. Malo.  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**9 ¿Qué aspectos mejoraría con respecto a los servicios prestados por la SEDUVI?**

\_\_\_\_\_

**10.- ¿Qué servicios le gustaría que implementara la SEDUVI en su Municipio?**

\_\_\_\_\_

***¡Muchas gracias por su colaboración!***