

Criterios de procesamiento de los cuestionarios recibidos en la "Convocatoria Ciudadana para identificar el Trámite Más Inútil"

A continuación se describen los criterios utilizados para el procesamiento de los cuestionarios recibidos en la "Convocatoria Ciudadana para identificar el Trámite Más Inútil":

1. Antes de iniciar el procesamiento se eliminaron de la base aquellos cuestionarios duplicados, en blanco o que no eran competencia del concurso.
2. El ordenamiento de los cuestionarios se basó en la información contenida en dos secciones de los cuestionarios participantes: (a) sección de diecinueve preguntas cerradas obligatorias y (b) respuesta a la pregunta abierta "Por qué considera que se trata de un trámite complejo y engorroso".
3. En relación a la valoración de las diecinueve preguntas cerradas obligatorias se tomaron las siguientes consideraciones:
 - a) Cada una de las diecinueve preguntas recibió una calificación de acuerdo a la respuesta otorgada por el ciudadano en cada reactivo.
 - b) Los miembros del jurado del concurso convocados por Transparencia Mexicana determinaron el sistema de valoración para cada una de las diecinueve preguntas. Como lo muestra la tabla que aparece a continuación:

Tabla de puntuación por pregunta

	Preguntas	SÍ	NO
1	¿Fue fácil encontrar información clara y completa para realizar el trámite?	0	5
2	¿Sabe si existe un número telefónico para atender las dudas sobre el trámite?	0	1
3	¿Tuvo que salir de la localidad donde vive para realizar el trámite?	5	0
4	¿Fue fácil encontrar la oficina donde realizó el trámite?	0	3
5	¿El horario de atención en la oficina en la que hizo el trámite le parece el adecuado?	0	3
6	¿Para realizar el trámite acudió a una sola oficina?	0	5
7	¿Para realizar el trámite acudió a una sola ventanilla?	0	5
8	¿Todas las ventanillas estaban en servicio?	0	0
9	¿Las instalaciones del lugar son adecuadas?	0	3
10	¿En la oficina donde realizó el trámite había un módulo de información o personal que le informará sobre qué hacer?	0	3
11	¿Considera que alguno de los requisitos que le solicitaron es innecesario?	4	0
12	¿Le pidieron más requisitos de los que le solicitaron originalmente?	4	0
13	¿Le pidieron más de dos fotocopias de un mismo documento?	3	0
14	¿Fue fácil realizar el pago correspondiente al trámite?	0	2
15	¿El trato que recibió fue amable y respetuoso?	0	3
16	¿El tiempo de atención fue rápido?	0	5
17	¿Le resolvieron su trámite en un tiempo adecuado?	0	5
18	¿Le solicitaron documentos difíciles de obtener o inexistentes?	5	0
19	¿Le fue solicitado el pago de una "gratificación" o "mordida" para realizar el trámite?	0	0

- c) Como todas las preguntas aceptaban la respuesta “no aplica”, se tomó la decisión de normalizar (de 0 a 100) la calificación de cada participante para no afectar la puntuación de aquellos trámites para los cuales no aplicaba una o más de las diecinueve preguntas. Después de revisar la distribución de respuestas a los diecinueve reactivos de esta sección, es probable que algunos participantes hayan confundido la respuesta “No aplica” (NA) con la respuesta “No”. Por lo anterior y para minimizar el efecto de las respuestas NA, se restó al valor de la calificación normalizada una cantidad igual al número total de respuestas en donde el participante optó por la respuesta NA.
 - d) Con las consideraciones anteriores se procedió a calcular para todos los participantes, una calificación única para esta sección del cuestionario.
 - e) La escala se interpreta como sigue: a mayor calificación corresponde un trámite reportado con mayores características negativas.
4. En relación a la valoración de la respuesta a la pregunta abierta “Por qué considera que se trata de un trámite complejo y engorroso” se tomaron las siguientes consideraciones:
- a) Se estableció un sistema de codificación basado en análisis de contenido.
 - b) El sistema de codificación permitió clasificar las respuestas de cada participante en forma única y en función de su contenido.
 - c) El análisis de contenido consiste en la revisión exhaustiva de la pregunta textual con el objetivo de identificar y codificar cada uno de los componentes presentes en la respuesta.
 - d) El sistema de codificación desarrollado contempla un total de 102 competentes, cada uno de los cuales pertenece a un área temática como se puede observar en la tabla al final de este numeral.
 - e) Lo anterior permitió cuantificar el número total de componentes de cada respuesta así como identificar si dichos componentes pertenecían a una o varias áreas temáticas.
 - f) Para la calificación se otorgó a cada componente un punto excepto en los siguientes casos: los componentes de las áreas temáticas 2, 3, 5 y las componentes de la primera categoría del área temática 4 (variables 4.14.1 a 4.14.5) recibieron tres puntos y los componentes del área temática 9 dos puntos.
 - g) Con los criterios de puntaje descritos en el inciso anterior se procedió a calcular el puntaje de cada participante. La calificación mayor fue de 137 puntos y con base en este puntaje máximo se procedió a normalizar la calificación para obtener una variable cuyos rangos de respuesta fueran de 1 a 100.

El sistema de codificación empleado se clasificó de acuerdo a las siguientes áreas temáticas y componentes:

AREA TEMÁTICA	CATEGORIA	COMPONENTE	No.	
I. PERCEPCIÓN	1. Percepción del ciudadano	a. Engorroso	1	
		b. Tardado	2	
		c. Inútil / innecesario	3	
		d. Absurdo	4	
		e. Difícil	5	
		f. Imposible	6	
II. INFORMACIÓN	2. Falta de información para la realización del trámite	a. En la atención al usuario	7	
		b. Incapacidad del personal	8	
		c. En el procedimiento	9	
		d. En la documentación solicitada	10	
		e. En la oficina	11	
		f. Información no disponible en medios electrónicos	12	
		g. Tiempo del trámite	13	
		h. Costo económico	14	
	3. Información confusa	a. De parte del personal	15	
		b. Información parcial o incompleta	16	
		c. En la documentación solicitada	17	
		d. En la información desplegada en la oficina	18	
		e. Información no disponible en medios (electrónicos)	19	
		f. Tiempo del trámite	20	
		g. Pasos a seguir	21	
		h. Costos económico	22	
	4. Módulos de información	a. Teléfonos y página electrónica	23	
		b. Mamparas, letreros, Folletos e impresos	24	
		c. Personal	25	
	III. PROCESO	5. Descripción de un proceso que no es óptimo	a. Vigencia y validez	26
			b. Solicitud con lleva tramite colateral	27
			c. El trámite no resolvió solicitud	28
d. Marco legal ambiguo			29	
6. Formato de solicitud insuficiente		a. Formatos homologados	30	
		b. Actualización de página electrónica	31	
		c. Publicación de formatos	32	
7. Documentos solicitados no utilizados		a. Copias	33	
		b. Sellos	34	
		c. Cartas	35	
		d. Constancias	36	
		e. Fotografías	37	
		f. Duplicados/innecesarios	38	
8. Requisitos no unificados		a. Confusión	39	
		b. Procedimientos diferenciados	40	
9. Insuficiencia de la capacidad del proveedor para realizar el servicio		a. Sistemas de información	41	
		b. Capacidad de personal	42	
		c. Falta de formatos	43	
		d. Falta de personal	44	
	e. Bases de datos actualizadas/Padrón de usuarios	45		
	f. Número de citas, fichas y turnos insuficientes	46		
	g. Respuesta insatisfactoria/ineficiente	47		
10. Trámite en diferentes ubicaciones	a. Geografía / Distancia	48		
	b. Visita a más de 2 ventanillas	49		
	c. Visita a más de dos oficinas/dependencias	50		
11. Dificultad del tramite incentiva a buscar opciones para resolver necesidad	a. Pago a terceros (gestores/abogados)	51		
	b. Tráfico de influencias (favoritismo/nepotismo)	52		
	c. Corrupción (mordida)	53		
	d. Rechazo de "agilización" mediante pago ilegal	54		
12. Pérdida de documentos	a. Pérdida o traspapeleo de documentos	55		
13. Descentralización	a. Regulación y simplificación de trámites	56		
	b. Mismo trámite diferentes procesos	57		
	c. Mismo trámite diferentes requisitos	58		

AREA TEMATICA	CATEGORIA	COMPONENTE	No.	
IV. COSTO	14. Forma de Pago	a. Carencia de terminal electrónica	59	
		b. Inexistencia de caja para cobro	60	
		c. Insuficiencia de ventanilla	61	
		d. Lentitud en línea de pago	62	
		e. No hay forma de pago que me guste	63	
	15. Alto costo económico para realizar el trámite	a. Cobro innecesario	64	
		b. Duplicación de pagos	65	
		c. Cobros inexistentes	66	
		d. Percepción de alto costo	67	
		e. Cobro de trámites gratuitos	68	
	16. Costos adicionales como consecuencias del trámite	a. Afecto mi salud	69	
		b. Afecto mi trabajo	70	
		c. Afectó mi seguridad	71	
	V. DURACIÓN	17. Duración del trámite	a. Percepción de que no me atendieron a tiempo	72
			b. Percepción de que duró más de lo que debería	73
18. Costo tiempo para realizar el trámite		a. Número de veces que visitó la oficina	74	
		b. Número de veces que se formó	75	
		c. Número de veces que cambió de documentos	76	
		d. Tiempo de permanencia en la oficina	77	
		e. Tiempo utilizado en hacer fila(s)	78	
19. Horarios de atención al usuario		a. Horario y días de atención no son convenientes	79	
VI. TRATO AL USUARIO		20. Discrecionalidad	a. Personalización de trámites	80
	b. Tráfico de influencias		81	
	21. Actitud del personal	a. Ineficiente	82	
		b. Agresivo	83	
		c. Prepotente	84	
		d. Percepción de que fue inflexible	85	
e. Ausente o en otras act. en horario de atención	86			
VII. INFRAESTRUCTURA	22. Equipo	a. Cómputo	87	
		b. Impresoras	88	
		c. fotocopiadoras	89	
	23. Instalaciones	a. Oficinas	90	
		b. Elevadores, rampas, primeros auxilios	91	
		c. Estacionamiento	92	
		d. Sala de espera con sillas y ventilación	93	
e. Serv. de apoyo inexistente y/o de difícil acceso	94			
VIII. PREPARACIÓN DEL CIUDADANO PARA REALIZAR EL TRÁMITE	24. El ciudadano no se preparó:	a. Falta de conocimiento	95	
		b. Falta de documentos	96	
		c. Insuficiente dinero	97	
		d. Falta de tiempo	98	
IX. STATUS	25. Situación del trámite	a. No concluido - desisti	99	
		b. No concluido - no pude terminar	100	
		c. En espera (sigue)	101	
		d. Detenido	102	

5. Una vez obtenidas las calificaciones de las dos primeras secciones del cuestionario (descritas anteriormente en los incisos 3 y 4), se dividió la base de datos en tres apartados, según el nivel de gobierno al que corresponde el trámite (municipal, estatal y federal).

En cada nivel se ordenaron las participaciones de mayor a menor calificación (de acuerdo al puntaje que obtuvo cada participante, según los criterios descritos en los incisos 3 y 4) para que el jurado pudiera evaluar el mérito de las propuestas de un número determinado de participantes; y a partir de estos determinar a los ganadores.

6. Con base a las calificaciones obtenidas (a partir de los puntos 3 y 4 antes descritos) se seleccionaron los casos de mayor puntuación en ambos criterios; los cuales fueron turnados sin datos personales al jurado para su deliberación. En total se turnaron 30 participaciones estatales, 29 federales y 23 municipales. De esta forma se seleccionaron las propuestas ciudadanas finalistas para las cien experiencias en trámites o servicios considerados como más engorrosos, redundantes, ineficientes o inútiles por los usuarios.

7. El Jurado acordó que los trámites y servicios con el mayor número de puntos en los componentes A y B del formato de captura serían considerados como los trámites y servicios con problemáticas graves, y que sobre este universo debería revisar nuevamente las propuestas ciudadanas.

8. El Jurado acordó que en congruencia con la Convocatoria lo que se premiaría sería la mejor propuesta ciudadana para la peor experiencia descrita.

9. El Jurado acordó destacar que la valoración de los atributos del trámite o servicio corresponde estrictamente al ciudadano y que no se siguió un método de evaluación técnica del mismo, el Jurado procedió a utilizar la valoración ciudadana y su propuesta como el método para elegir a los tres ganadores en cada una de las categorías.

10. Los finalistas fueron ubicados en tres categorías, dependiendo del orden de gobierno al que pertenecían. Las propuestas fueron valoradas en sucesivas reuniones del Jurado y por un método de consenso fueron seleccionados alrededor de 20 finalistas por orden de gobierno. De este universo se llegó a un nuevo subgrupo de 12 finalistas y el jurado revisó nuevamente las propuestas ciudadanas. Entre estos se seleccionaron 5 casos, tres de los cuales resultaron ganadores en cada una de las categorías.

11. Para los doce finalistas hubo un proceso de verificación de la existencia del trámite o servicio, y se estableció contacto con los responsables de la administración del mismo para confirmar que lo descrito por el ciudadano coincidía en forma genérica con lo planteado por el procedimiento vigente. Durante esta etapa del proceso deliberativo, el Jurado acordó revisar las propuestas considerando el impacto estructural de las mismas en el país, por su gravedad en términos humanitarios o por sus consecuencias económicas.