



STATE OF NEW YORK | EXECUTIVE CHAMBER

ANDREW M. CUOMO | GOVERNOR

**De publicación inmediata:** 29 de enero de 2015

**EL GOBERNADOR CUOMO RESALTA LA DRÁSTICA REDUCCIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA EN EL DEPARTAMENTO DE VEHÍCULOS Y MOTORES (DMV)**

**El tiempo promedio de espera en las oficinas estatales del Departamento de Vehículos y Motores se redujo de 72 a 30 minutos en el 2013**

El gobernador, Andrew M. Cuomo, en el día de hoy resaltó una reducción muy importante del tiempo de espera en las oficinas del Departamento de Vehículos y Motores. El tiempo de espera en las oficinas estatales del DMV se redujo de un promedio de 72 minutos en marzo de 2013 a 30 minutos en septiembre de 2014. Esto representa una disminución del 58% con relación al tiempo de espera del usuario. La reducción del tiempo de espera se logró por intermedio de la Iniciativa de Servicio al Cliente del Departamento de Vehículos y Motores (DMV's Customer Service Initiative). Esta iniciativa, bajo el mando del gobernador Cuomo, se puso en marcha en el 2012 en la agencia antes mencionada.

El gobernador Cuomo se pronunció al respecto: «Nuestro gobierno ha desempeñado un papel activo en mejorar el servicio que le presta el DMV al usuario. Los últimos indicadores demuestran los grandes progresos que se han hecho al respecto en los últimos años. Les estamos brindando a millones de neoyorquinos un proceso más rápido y fácil. Por este motivo, se han simplificado los servicios que se necesitan con más frecuencia y se ha incrementado la tecnología».

La Iniciativa de Servicio al Cliente del Departamento de Vehículos y Motores (DMV's Customer Service Initiative) fue un proceso que tomó dos años para implementarse. En dicho proceso se incluyeron elementos claves para su funcionamiento. El DMV implementó un sistema de reservación para todos los usuarios. De esta manera, los usuarios fijan sus citas de acuerdo al día y la hora más conveniente para ellos, sin tener que esperar. Cabe destacar entre los avances, la ampliación del horario de servicio, la utilización de tecnología nueva en los centros de atención para procesar las 4.5 millones de llamadas que reciben cada año y la designación de empleados para dar la bienvenida a los usuarios una vez estos lleguen a la oficina del DMV. Estos empleados están encargados de guiar dentro de la oficina a los usuarios y de explicarles que documentos necesitan.

Se estableció el "vision registry" como parte de la iniciativa. De esta manera, se le permite al proveedor de atención oftalmológica del usuario transmitir electrónicamente al DMV los resultados del examen ocular. Una vez se hayan transmitidos los resultados, el usuario puede renovar su licencia de conducir por internet, si tener que presentarse en la oficina del DMV.

La página web del DMV también fue rediseñada como parte de la Iniciativa de Servicio al Cliente. La nueva página web, la cual se puso en funcionamiento en febrero del 2014, mejoró la presencia y el contenido del sitio web y se enfocó primordialmente en la optimización de navegación en la página.

En el 2014, 28 millones de usuarios ingresaron a la página web del DMV, lo cual representó un incremento de un millón de usuarios desde el 2013. Aunque el número de usuarios que ingresaron a la página aumentó, se registraron menos clics por persona. Esto indica que a los usuarios les tomó menos tiempo en encontrar la información que buscaban. Específicamente, el número de páginas en las cuales los usuarios hicieron clic para consultar se ha reducido de 6.25 páginas en diciembre del 2013 a 3.45 por consulta en el 2014. Se hicieron más de 5.5 millones de transacciones en el sitio web el año pasado.

Se instalaron quioscos en la mayoría de las oficinas del DMV para que los usuarios puedan hacer la renovación y reposición de registros, licencias de conducir, tarjetas de identificación de no conductor, reposición de permisos, cambios de direcciones y solicitudes relacionadas con el expediente de conductor.

###

Noticias adicionales en [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov)

Estado de Nueva York | Cámara Ejecutiva | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418

**We Work for the People**

Performance \* Integrity \* Pride