



De publicación inmediata: 9/9/2015

GOBERNADOR ANDREW M. CUOMO

EL GOBERNADOR CUOMO ANUNCIA QUE NEOYORQUINOS HAN PROGRAMADO 700,000 RESERVACIONES EN LÍNEA EN EL SITIO WEB DEL DEPARTAMENTO DE VEHÍCULOS Y MOTORES (DEPARTMENT OF MOTOR VEHICLES-DMV) DESDE EL 2013

El número de reservaciones en línea ha aumentado constantemente, reduciendo así el tiempo de espera

En el día de hoy, el gobernador Cuomo anunció que desde que empezó a funcionar el sitio web en el 2013, los neoyorquinos han programado más de 700,000 reservaciones con el fin de visitar las oficinas estatales del [Department of Motor Vehicles](#). Los clientes que escogen el día y la hora más conveniente mediante [reservaciones en línea](#) antes de ir a una de las [oficinas](#), logran evitar el tiempo de espera. El tiempo de espera se ha [reducido drásticamente](#) desde que empezó a funcionar 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 con el objetivo de incrementar la eficiencia y agilizar los servicios.

El gobernador Cuomo comentó al respecto: «La innovación que ha dado como resultado una reducción drástica en el tiempo de espera en el Departamento de Vehículos y Motores es parte de los esfuerzos de este Gobierno para crear un gobierno estatal más acertado y eficiente. Al utilizar tecnología de punta en el *DMV* para prestar los servicios normalmente necesarios, se le está ofreciendo al usuario una mejor atención. Por este motivo, exhorto a los neoyorquinos a que saquen partido de este recurso para ahorrar tiempo».

Como parte de la Iniciativa de Servicio al Cliente, el *DMV* ha remodelado las oficinas y el sitio web. El *DMV* también mejoró sus centros de atención en donde la tecnología nueva procesa 4.5 millones de llamadas al año. En la mayoría de las oficinas estatales del *DMV*, los empleados, con tabletas electrónicas en sus manos, dan la bienvenida a los usuarios para guiarlos dentro de la oficina y cerciorarse que estos tengan los documentos correctos. También hay quioscos de autoservicio para que los usuarios puedan realizar sus transacciones sin tener que hacer fila y así poder ahorrar tiempo. El *DMV* procesa en sus quioscos un promedio de 300,000 transacciones al año.

El número de reservaciones de los usuarios de las oficinas estatales del DMV ha

aumentado constantemente. Este incremento es prueba fehaciente de la comodidad y facilidad del servicio. El número de reservaciones que se han hecho en las siguientes oficinas son ejemplos de esta tendencia ascendente:

- La oficina de Syracuse: 144 reservaciones en febrero de 2014. En agosto de 2015 se hicieron 809 reservaciones. ***Un incremento del 462 por ciento***
- La oficina de Albany: 296 reservaciones en febrero de 2014. En agosto de 2015 se hicieron 1,186 reservaciones. ***Un incremento del 301 por ciento***
- La oficina de Massapequa: 686 reservaciones en febrero de 2014. En agosto de 2015 se hicieron 1,820 reservaciones. ***Un incremento del 165 por ciento***
- La oficina del distrito del bajo Manhattan: 1,249 reservaciones en febrero de 2014. En agosto de 2015 se hicieron 2,937 reservaciones. ***Un incremento del 135 por ciento***
- La oficina de Herald Square/Midtown Manhattan: 4,856 reservaciones en febrero de 2014. En agosto de 2015 se hicieron 8,662 reservaciones. ***Un incremento del 78 por ciento***

El sitio web dmv.ny.gov se volvió a [diseñar en febrero de 2014](#) y fue [elegido como uno de los mejores sitios web en su clase](#) por DMV.com, el cual es un portal de internet con información relacionada con vehículos y motores. El sitio web obtuvo su clasificación debido a su diseño, facilidad de uso y una gama de servicios disponibles para realizar más de 30 transacciones. Por ejemplo, se puede solicitar el reemplazo de licencias de conducir y renovar registraciones por intermedio de dispositivos móviles. Los usuarios también realizaron más de 5.5 millones de transacciones en el sitio web el año pasado, más que los 5 millones en el 2013 y los 3,4 millones en el 2010. El uso del sitio web también ha contribuido a disminuir el tiempo promedio de espera en las oficinas del *DMV* en todo el estado.

La subcomisionada del DMV, Terry Egan, se manifestó al respecto: «Nosotros queremos que los neoyorquinos permanezcan el menor tiempo posible en nuestras oficinas estatales. Por este motivo, estamos haciendo un uso extenso de la tecnología con el fin de agilizar los servicios. La Iniciativa de Servicio al Cliente bajo el mando del gobernador Cuomo ha contribuido a agilizar los servicios para que los usuarios puedan regresar rápidamente a su rutina diaria. Los resultados de esta iniciativa se pueden ver en el alto nivel de satisfacción de los neoyorquinos al hacer uso de estos servicios. Por consiguiente, insto a todos los conductores para que utilicen el sitio web del *DMV*».

Información sobre el DMV:

El [New York State Department of Motor Vehicles \(DMV\)](#) es líder a nivel nacional en la prestación de servicios gubernamentales de una manera eficiente, innovadora y atenta. La agencia expide documentos de identidad seguros y presta servicios relacionados

con vehículos y conductores. De igual manera, se encarga de administrar las leyes promulgadas que regulan a los vehículos automotores, con el fin de fomentar la seguridad y la protección de los usuarios. Si desea más información, ingrese a dmv.ny.gov, [“like” DMV en Facebook](#), o síganos en [@nysdmv](#) en Twitter.

###

Noticias adicionales en www.governor.ny.gov
Estado de Nueva York | Cámara Ejecutiva | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418