



El objetivo principal del DMV es brindar servicio de calidad de primera clase. Cada vez que llame por teléfono o acuda a una oficina local debe recibir un servicio cordial.

**Su opinión se necesita para:**

- entender mejor cómo ha sido su experiencia en el DMV,
- compartir sus comentarios con el personal que lo atendió,
- poner mayor empeño en las cosas más importantes que mejorarán el servicio al cliente.

La próxima vez que necesite algún servicio del DMV, recuerde que puede:

- consultar el sitio de Internet del DMV en **www.dmv.ca.gov** para hacer una cita, diversas transacciones y obtener información y publicaciones, incluyendo el manual del automovilista y formularios;
- usar el servicio telefónico llamando al 1-800-777-0133 y por medio del sistema telefónico automatizado hacer una cita y diversas transacciones. Además, el DMV puede enviarle formularios por correo, así como el manual del automovilista;
- renovar la matrícula de su vehículo por Internet, por medio de la aplicación móvil "DMV Now", por medio del correo, llamando al sistema telefónico automatizado, usando una terminal de autoservicio o por medio de alguno de los socios de negocios del DMV;
- renovar su licencia de manejar por Internet, por correo o por medio del sistema telefónico automatizado, si el aviso de renovación así lo indica.

**Por favor recorte la tarjeta de la encuesta sobre la línea punteada y deposítela en el buzón de servicio expreso del DMV (DMV Express Box) o envíela por correo al DMV usando esta tarjeta prepagada.**

**Por favor no incluya ninguna información que lo identifique tal como su número de licencia de manejar, número de seguro social o información de tarjeta de crédito.**

SE PARE AQUÍ

**Tarjeta de encuesta al cliente**

Fecha de hoy \_\_\_\_\_

Hora de llegada \_\_\_\_\_

**Por favor complete esta encuesta para ayudar a mejorar los servicios del DMV.**

1. ¿Qué tan satisfecho está con el servicio que le brindó el DMV?

Extrema- damente insatisfecho	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	Extrema- damente satisfecho
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. ¿A qué oficina acudió? \_\_\_\_\_

3. ¿Cuál fue el motivo por el que acudió al DMV?

<input type="checkbox"/> Tarjeta de identidad	<input type="checkbox"/> Licencia de manejar	<input type="checkbox"/> Examen práctico de manejo
<input type="checkbox"/> Matrícula de vehículo	<input type="checkbox"/> Otro motivo _____	

4. ¿Tenía cita?  Sí  No

5. ¿Logró completar la transacción que necesitaba?  Sí  No

6. Por favor marque qué tan satisfecho está con:

	Extrema- damente insatisfecho	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	Extrema- damente satisfecho
El tiempo de espera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El servicio del personal del DMV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La información proporcionada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las condiciones del edificio/instalaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. En caso que el DMV quisiera comunicarse con usted para obtener mayor información, por favor anote su nombre en letra de imprenta y su teléfono en los renglones a continuación.

Nombre del cliente: \_\_\_\_\_

Número de teléfono: \_\_\_\_\_

Dirección de correo electrónico: \_\_\_\_\_

8. ¿Quiere dar un elogio o presentar una queja sobre algún empleado del DMV? Hay espacio adicional en el reverso de esta tarjeta para hacer comentarios sobre el servicio del DMV.

Nombre del empleado: \_\_\_\_\_