



SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO  
Y TECNOLÓGICO

## Monitoreo de Satisfacción y/o Cumplimiento en Trámites y Servicios

### **Secretaría de Agricultura, Ganadería, Recursos Hidráulicos, Pesca y Acuicultura**

#### **Trámite o Servicio Evaluado:**

Expedición de Títulos de Marca de Herrar  
y Señal de Sangre.

**Fecha de Monitoreo:** 24 y 25 de Marzo de 2011  
y 17 al 20 de Enero de 2012

**Lugar:** Dirección General de  
Servicios Ganaderos



**Secretaría de la Contraloría General**  
**Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico**  
**Evaluación de Trámites y Servicios al Público.**

**Resultados**

**Dependencia:** Secretaría de Agricultura, Ganadería, Recursos Hidráulicos, Pesca y Acuicultura

**Unidad Administrativa:** Dirección General de Servicios Ganaderos

**Trámite:** Expedición de Títulos de Marca de Herrar y Señal de Sangre.

**Número de personas entrevistadas 2011:** 16

**Número de personas entrevistadas 2012:** 15

Atributo	Estándar	Cumplimiento del estándar según el usuario.	
		2011	2012
1. Oportunidad	7 Horas*	100.0%	100.0 %
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	100.0%	100.0 %
<b>3. Transparencia (Promedio)</b>		<b>100.0%</b>	<b>100.0 %</b>
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	100.0%	100.0 %
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.	100.0%	100.0 %
<b>4. Calidez (Promedio)</b>		<b>100.0%</b>	<b>100.0 %</b>
a). Trato amable	Siempre	100.0%	100.0 %
b). Con respeto	Siempre	100.0%	100.0 %
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	100.0%	100.0 %
<b>Promedio</b>		<b>100.0% **</b>	<b>100.0 %</b>
<b>**Promedio de (1+2+3+4)/4</b>			

\* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

	2011	2012
<b>Tiempo promedio de espera para ser atendido</b>	5 minutos	1 minuto
<b>Tiempo promedio en que es atendido</b>	10 minutos	10 minutos
<b>Tiempo total promedio para realizar el trámite</b>	15 minutos	11 minutos

**Resultados sobre la percepción del servicio.**

Concepto	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
<b>Calidad del servicio</b>	62.5%	73.3%	37.5%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>Grado de respuesta a sus necesidades</b>	56.3%	73.3%	25.0%	26.7%	12.5%	0.0%	6.2%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>Trato del personal</b>	75.0%	73.3%	25.0%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>Promedio</b>	<b>64.6%</b>	<b>73.3%</b>	<b>29.1%</b>	<b>26.7%</b>	<b>4.1%</b>	<b>0.0%</b>	<b>2.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>

## **Comentarios y Sugerencias sobre el servicio 2011.**

- Excelente, muy buen servicio, (Expresado por ocho usuarios).
- Que la expedición del título fuera en el mismo día, (Expresado por un usuario).
- Que el trámite se pudiera realizar por internet directamente desde la Asociación Ganadera Local, (Expresado por un usuario).
- Agilidad en el trámite, (Expresado por un usuario).

## **Comentarios y Sugerencias sobre el servicio 2012.**

- Todo muy bien, muy amable la persona que me atendió (Expresado por 10 usuarios).

## Exploración visual

Atributo	Resultados		
	2011	2012	
Señalamientos claros	SI	SI	
Ventanillas de atención al público	SI	SI	
Requisitos visibles	SI	SI	
Formatos	SI	SI	
Costos visibles	N.A	N.A	
Horario de atención al público visible.	SI	SI	
Personal de atención al público	SI	SI	
Módulo de información	SI	SI	
Sala de espera	SI	SI	
Identificación de servidores públicos (gafete)	NO	SI	
Buzón de quejas y sugerencias, número telefónico para quejas y sugerencias.	SI	SI	
Baños para usuarios	SI	SI	
Infraestructura para discapacitados	Rampa de acceso	N.A.	N.A.
	Sanitarios	N.A.	N.A.
CCC visible	NO	SI	

**N.A=** No Aplica

**SI=** Cumple con el estándar

**NO=** No cumple con el estándar



Elaboró:  
Lic. Oscar Álvarez Valencia  
Subdirector de Evaluación de trámites  
y servicios al Público



Revisó:  
Lic. Héctor R. Domínguez Zazueta  
Director de mejora de trámites y  
servicios al Público