



SCG

SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y TECNOLÓGICO

Monitoreo de Satisfacción y/o Cumplimiento en Trámites y Servicios

Secretaría de Gobierno

Trámite o Servicio Evaluado:

- Expedición de Copias Certificadas de Actas

Fecha de Monitoreo: 09 y 10 de Enero 2012,
11 y 15 de Enero 2013.

Lugar: Dirección General del Registro Civil
"Archivo Estatal del Registro Civil".



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

Dependencia: Secretaría de Gobierno.

Unidad Administrativa: Dirección General del Registro Civil "Archivo Estatal del Registro Civil".

Trámite: Expedición de Copias Certificadas de Actas.

Número de Personas Entrevistadas 2012: 100

Número de Personas Entrevistadas 2013: 75

Atributo	Estándar	Cumplimiento del estándar según el usuario.	
		2012	2013
1. Oportunidad	20 minutos en el Archivo Estatal del Registro Civil De 1 a 2 días en Oficialías*.	89.0%	100.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	100.0%	96.0%***
3. Transparencia (Promedio=a+b/2)		100.0%	100.0%
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%
4. Calidez (Promedio=a+b+c/3)		100.0%	98.2%
a). Trato amable	Siempre	100.0%	98.7%
b). Con respeto	Siempre	100.0%	98.7%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	100.0%	97.3%
Promedio		97.2% **	98.5%**
Resultado del seguimiento a la opinión de usuarios. **Promedio de (1+2+3+4)/4			

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

***2013

- ✓ El acta salió incompleta necesitare hacer una rectificación.
- ✓ Fue demasiado el tiempo para la expedición del acta.
- ✓ Tuve que venir de Empalme porque cuando capturaron en el sistema les faltó capturar una letra, tuve gastos de traslado y por el acta.

	2012	2013
Tiempo promedio de espera para ser atendido	33 minutos	6.3 minutos
Tiempo promedio en que es atendido	11 minutos	11.4 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	44 minutos	17.7 minutos

Resultados sobre la percepción del servicio.

Concepto	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Calidad del servicio	32.0%	58.7%	62.0%	29.3%	5.0%	12.0%	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	30.0%	45.3%	66.0%	33.3%	4.0%	20.0%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%
Trato del personal	38.0%	52.0%	62.0%	44.0%	0.0%	2.7%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%
Limpieza		30.7%		60.0%		9.3%		0.0%		0.0%
Promedio	33.3%	46.6%	63.3%	41.6%	3.0%	11.0%	0.3%	0.6%	0.0%	0.0%

Comentarios y Sugerencias sobre el servicio. 2013

- El costo es demasiado (Expresado por veintinueve usuarios).
- Todo está bien (Expresado por treinta tres usuarios).
- Agilizar el trámite, es mucho el tiempo de espera (Expresado por tres usuarios).
- Es excesivo el papeleo, con un pequeño recibo es suficiente.
- Ponerle sonido al turno electrónico.
- Dar el servicio en todas las ventanillas.
- No dejar de dar el apoyo de actas gratis.
- Tomar en cuenta que los salarios no suben, pero el gobierno si le sube a todo... no concuerda es contradictorio.
- Las actas del año de 1930 que se encuentren en la base de datos del cajero.
- Con el aumento del acta no estoy de acuerdo sugiero que los políticos no roben tanto para que no aumenten los impuestos.

Exploración visual

Atributo		Resultados	Resultados
		2012	2013
Señalamientos claros		SI	SI
Ventanillas de atención al público		SI	SI(a)
Requisitos visibles		NO	SI
Formatos		N.A.	N.A.
Costos visibles		SI(a)	SI
Horario de atención al público visible.		SI	SI
Personal de atención al público		SI	SI
Módulo de información		SI	SI
Sala de espera		SI(b)	SI
Identificación de servidores públicos (gafete)		NO	SI
Mecanismos para interponer reconocimientos, quejas y sugerencias.		SI(c)	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

2012

- a) Se publican en pantalla electrónica y en tríptico, pero los precios no coinciden.
- b) Es insuficiente, por exceso de usuarios.
- c) El buzón no tiene formatos para presentar la queja.

2013

- a) No todas las ventanillas están en servicio.

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