



Secretaría de Gobierno
Dirección General del Registro Civil
“Archivo Estatal del Registro Civil”

Trámite:
Expedición de Copias Certificadas de Actas

Personas Entrevistadas 2013:
75

Fecha de Monitoreo:
11 y 15 de enero de 2013

Resumen de resultados:

| Atributo evaluado | Estándar establecido | Cumplimiento 2013 |
|--------------------------|--|--|
| Oportunidad | Dar respuesta 20 minutos en el Archivo Estatal del Registro Civil de 1 a 2 días en Oficialías. | 100% El tiempo de respuesta fue de 17.7 minutos , observándose una mejora respecto al 2012 el cual fue de 44 minutos |
| Confiabilidad | No debe haber quejas | 96.1% Se presentaron 3 quejas por el tiempo de espera y mala atención |
| Transparencia | No se deben solicitar requisitos ni pagos adicionales a los establecidos | 100% |
| Calidez | Recibir de los servidores públicos: trato amable, con respeto y con disposición de aclarar dudas | 98.2% Se observó incumplimiento en el trato con respeto y amable, así como en disposición para aclarar dudas. |
| Promedio general | | 98.5% |

Principales comentarios de los usuarios:

- ✓ Consideran excesivo el costo.
- ✓ Buena atención recibida.
- ✓ Excesivo tiempo de espera.

Principales hallazgos en la exploración visual de la oficina:

- ✓ Verificación de física de instalaciones y elementos de orientación al usuario 100.0%.