



SCG

Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico

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

### Secretaría de Educación y Cultura

#### Trámite o Servicio Evaluado:

- Emisión de Duplicados de Certificados de Estudios de Nivel Preescolar, Primaria y Secundaria

**Fecha de Monitoreo:** 28 al 31 de Enero 2013

**Lugar:** Coordinación General de Registro, Certificación y Servicios a profesionistas, Hermosillo, Sonora.



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

**Dependencia:** Secretaría de Educación y Cultura.

**Unidad Administrativa:** Coordinación General de Registro, Certificación y Servicios a Profesionistas, Hermosillo, Sonora.

**Trámite:** Emisión de Duplicados de Certificados de Estudios de Nivel Preescolar, Primaria y Secundarias.

**Número de Personas Entrevistadas 2013:** 43

Atributo	Estándar	Cumplimiento del estándar según el usuario.
		2013
1. Oportunidad	Mismo día se entregan*.	100.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	97.7%***
<b>3. Transparencia (Promedio=a+b/2)</b>		<b>100.0%</b>
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	100.0%
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.	100.0%
<b>4. Calidez (Promedio=a+b+c/3)</b>		<b>100.0%</b>
a). Trato amable	Siempre	100.0%
b). Con respeto	Siempre	100.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	100.0%
<b>Promedio</b>		<b>99.4%**</b>
<b>Resultado del seguimiento a la opinión de usuarios. **Promedio de (1+2+3+4)/4</b>		

\* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

2013

\*\*\* Dio muchas vueltas.

**Tiempo en ventanilla para solicitud del certificado**

	2013
Tiempo promedio de espera para ser atendido al solicitar el certificado	<b>3 minutos</b>
Tiempo promedio en que es atendido	<b>3.8 minutos</b>
Tiempo total promedio para solicitar el certificado	<b>6.8 minutos</b>

### Resultados sobre la percepción del servicio.

Concepto	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
	2013	2013	2013	2013	2013
Calidad del servicio	39.5%	58.1%	2.3%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	39.5%	58.1%	2.3%	0.0%	0.0%
Trato del personal	48.8%	48.8%	2.3%	0.0%	0.0%
Limpieza	37.2%	53.5%	9.3%	0.0%	
<b>Promedio</b>	<b>41.3%</b>	<b>54.6%</b>	<b>4.1%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>

### Comentarios y Sugerencias sobre el servicio. 2013

- Todo bien, buen servicio y rápido (Expresado por treinta usuarios).
- Que hubiera más información sobre los trámites, yo tenía que apostillar las calificaciones y el título y eso no me lo dijeron (Expresado por dos usuarios).
- Que no le suban el precio como a las actas de nacimiento
- Que proporcionen información sobre la disponibilidad de formatos y requisitos en su página del sistema electrónico.
- Todo lo del gobierno es fatal, son muchas vueltas.

## Exploración visual

Atributo		Resultados
		2013
Señalamientos claros		SI
Ventanillas de atención al público		SI
Requisitos visibles		SI
Formatos		SI
Costos visibles		SI
Horario de atención al público visible.		SI
Personal de atención al público		SI
Módulo de información		SI
Sala de espera		SI
Identificación de servidores públicos (gafete)		SI
Mecanismos para interponer reconocimientos, quejas y sugerencias.		SI
Baños para usuarios		SI
Infraestructura para discapacitados	Rampa de acceso	SI
	Sanitarios	SI
CCC visible		NO

**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