



SCG

SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y TECNOLÓGICO

Monitoreo de Satisfacción y/o Cumplimiento en Trámites y Servicios

Secretaría de Hacienda

Trámite o Servicio Evaluado:

- Expedición de Certificado de Gravamen y Libertad de Gravamen

Fecha de Monitoreo: 17 y 18 de Enero de 2012,
23 y 24 de Enero 2013.

Lugar: Registro Público de la Propiedad
Oficina Registral, Hermosillo, Sonora.



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

Dependencia: Secretaría de Hacienda.

Unidad Administrativa: Instituto Catastral y Registral (Registro Público de la Propiedad Oficina Registral, Hermosillo, Sonora).

Trámite: Expedición de Certificado de Gravamen y Libertad de Gravamen.

Número de Personas Entrevistadas 2012: 41

Número de Personas Entrevistadas 2013: 40

| Atributo | Estándar | Cumplimiento del estándar según el usuario. | |
|--|--|---|------------------|
| | | 2012 | 2013 |
| 1. Oportunidad | 3 días hábiles, a partir de que ingresa el trámite a Oficialía de Partes, con el comprobante de pago*. | 80.5%*** | 20.0%*** |
| 2. Confiabilidad | No debe haber quejas. | 85.4%**** | 87.5%**** |
| 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) | | 97.5% | 94.1% |
| a). Trato amable | Siempre | 97.6% | 92.5% |
| b). Con respeto | Siempre | 100.0% | 97.5% |
| c). Disposición para aclarar dudas. | Siempre | 95.1% | 92.5% |
| Promedio | | 90.8% ** | 75.4%** |
| Resultado del seguimiento a la opinión de usuarios. **Promedio de (1+2+3+4)/4 | | | |

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

2012

*** El 9.5 % (8) se les entregó el documento entre 4 y 6 días.

**** Esperé una hora y media para que me entregaran el certificado.

El costo es muy alto.

Es mucho el tiempo y varias vueltas para obtener el documento (Expresado por tres usuarios).

Tuve que pagar extra para que me lo dieran en un día.

2013

*** El 80.0% (32) se les entregó el documento entre 4 y 7 días.

**** Me hicieron dar dos vueltas.

No encontraban el volumen por error del registro de la escritura.

Perdí mi cita con el notario.

Son muchos días para expedir el certificado.

Es muy lento.

Tiempo en ventanilla para solicitud del certificado

| | 2012 | 2013 |
|---|---------------|--------------|
| Tiempo promedio de espera para ser atendido al solicitar el certificado | 35.8 minutos | 12.3 minutos |
| Tiempo promedio en que es atendido | 9.2 minutos | 6.1 minutos |
| Tiempo total promedio para solicitar el certificado | 44.10 minutos | 18.4 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 | 9.8% | 17.5% | 39.0% | 55.0% | 51.2% | 20.0% | 0.0% | 7.5% | 0.0% | 0.0% |
| Grado de respuesta a sus necesidades | 9.8% | 17.5% | 39.0% | 40.0% | 48.8% | 35.0% | 2.4% | 7.5% | 0.0% | 0.0% |
| Trato del personal | 19.5% | 17.5% | 70.7% | 77.5% | 9.8% | 5.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| Limpieza | | 15.0% | | 57.5% | | 22.5% | | 5.0% | | |
| Promedio | 13.0% | 16.8% | 49.5% | 57.5% | 36.6% | 20.6% | 0.8% | 5.0% | 0.0% | 0.0% |

Comentarios y Sugerencias sobre el servicio. 2013

- Todo muy bien (Expresado por once usuarios).
- Entregar el documento en menos tiempo (Expresado por tres usuarios).
- Buscar alguna estrategia para emitirlos el mismo día (Expresado por tres usuarios).
- Deberían ampliar estas oficinas (Expresado por cuatro usuarios).
- Instalar la ventanilla de información por fuera de las oficinas (así como está en Relaciones Exteriores) para que den información hasta las 3:00pm (Expresado por dos usuarios).
- Cobrar en la misma ventanilla que realizas el trámite (Expresado por dos usuarios).
- Está muy caro para la calidad de servicio que brinda, cuatro días para emitir un documento es mucho tiempo, con lo que cobran contratar más personal para que el documento salga el mismo día. (Expresado por dos usuarios).
- Más cajeros, hacemos más tiempo para pagar que el trámite. (Expresado por dos usuarios).
- Capacitar al personal en todas las áreas.
- Eliminar el servicio urgente.
- Si la persona encargada de entregar el documento no se encuentra al momento de recoger tener a una suplente para no esperar tanto.
- Poner terminal bancaria para no ir a la Agencia Fiscal.
- No platicar tanto los que atienden en ventanilla con los usuarios.
- Actualizar los registros en concordancia con el municipio y una mejor organización y revisión de archivo.
- Actualizar el equipo de operación porque muchas veces los documentos ya están calificados y el sistema no permite su impresión.
- En muchas ocasiones está saturado el servicio y no tienen capacidad para agilizar el trámite porque no hay más ventanillas de atención.
- Existen impuestos nuevos y los costos son muy altos.

- Más rapidez en el servicio, que pusieran otra ventanilla de atención al público en general, tienen más ventanillas para atender a Notarias que al público
- Más ventanillas para el cobro.
- Muy mala la distribución y la organización.
- Maria Jesús de la caja # 1 es excelente las demás llegan a platicar.
- Agilizar en recibir los trámites, mas personal, cambiar el mobiliario tiene más de 20 años, las computadoras son mas obsoletas, estuvieron 6 meses sin copiadora, son muchos los impuestos y caros, el carro donde transportan los libros dan vergüenza se lo robaron en un súper y lo acondicionaron, lo del cesar al cesar y lo del memo al memo.

Exploración visual

| Atributo | | Resultados | Resultados |
|---|-----------------|------------|------------|
| | | 2012 | 2013 |
| Señalamientos claros | | SI | SI |
| Ventanillas de atención al público | | SI(a) | SI(a) |
| Requisitos visibles | | SI | SI |
| Formatos | | SI | SI |
| Costos visibles | | SI(b) | SI(b) |
| Horario de atención al público visible. | | SI | SI |
| Personal de atención al público | | SI | SI(c) |
| Módulo de información | | SI | SI |
| Sala de espera | | SI | SI |
| Identificación de servidores públicos (gafete) | | SI | SI(d) |
| Mecanismos para interponer reconocimientos, 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 | | SI | SI(e) |
| | | | |

N.A.= No Aplica

SI= Cumple con el estándar

NO= No cumple con el estándar

2012

a).- De las tres ventanillas para público en general se observó que sólo una está en operación y las otras dos solo esporádicamente y de las tres ventanillas destinadas a las Notarías nada mas una está en operación.

b).- Los costos publicados tienen vigencia al 31 de diciembre del 2011.

2013

a).- De las dos ventanillas al público sólo una estaba en operación.

b).- El costo está señalado en la C.C.C. pero no corresponde al costo real actual el cual no está publicado.

c).- Las ventanillas de atención no son suficientes.

d).- Los datos de identificación no son legibles.

e).- No corresponde con los costos reales, ni incluye el trámite urgente con un costo adicional, ni concuerda con el tiempo de respuesta que por mejoramiento operativo de la institución para beneficio del usuario se determinó que es de 4 días.

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