



Secretaría de Hacienda
Instituto Catastral y Registral de Sonora
(Registro Público de la Propiedad Oficina Registral,
Hermosillo, Sonora)

Trámite:
Expedición de Certificado de Gravamen y Libertad de Gravamen

Personas Entrevistadas 2013:

40

Fecha de Monitoreo:

23 y 24 de enero de 2013

Resumen de resultados:

Atributo evaluado	Estándar establecido	Cumplimiento 2013
Oportunidad	3 días hábiles a partir de que ingresa el trámite a Oficialía de Partes, con el comprobante de pago	20.0% El 80% de los usuarios recibió el documento entre 4 y 7 días después de solicitarlo.
Confiabilidad	No debe haber quejas	87.5% Se presentaron 4 quejas por errores en el registro, excesivo tiempo de respuesta.
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	94.1% Se observó incumplimiento en el trato amable en respeto y disposición de aclarar dudas.
Promedio general		75.4%

Principales comentarios de los usuarios:

- ✓ Buena atención recibida.
- ✓ Consideran excesivo el tiempo de respuesta.
- ✓ Es muy caro.
- ✓ Ampliar las oficinas y más personal.
- ✓ Cobrar en la misma ventanilla, más cajeros o una terminal bancaria.
- ✓ Eliminar servicio urgente.
- ✓ Organicen mejor los expedientes por municipio.

Principales hallazgos en la exploración visual de la oficina:

- ✓ De las dos ventanillas al público sólo una estaba en operación.
- ✓ El costo está señalado en la C.C.C. pero no corresponde al costo real actual el cual no está publicado, 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
- ✓ Los datos de identificación de los gafetes no son legibles.