



SCG

**Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico**

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

### **Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Sonora**

#### **Trámite o Servicio Evaluado:**

- Inscripción a Cursos de Capacitación,  
para y en el Trabajo

#### **Fecha de Monitoreo:**

03 y 04 de Marzo de 2014.

#### **Lugar:**

Plantel Hermosillo



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

**Dependencia o Entidad:** Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Sonora

**Unidad Administrativa:** Planteles

**Trámite:** Inscripción a Cursos de Capacitación, para y en el Trabajo

**Número de personas entrevistadas 2014:** 30

| Atributo  | Estándar   | Cumplimiento del estándar según el usuario. |
|---|--|---|
|   |  | 2014  |
| 1. Oportunidad  | 20 minutos, una vez iniciando el trámite de inscripción. * | 44.8%                                       |
| 2. Confiabilidad  | No debe haber quejas.                                      | 96.6%***                                    |
| <b>3. Transparencia (Promedio=<math>a+b/2</math>)</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=<math>a+b+c/3</math>)</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>85.3% **</b>                             |
| <b>Resultado del seguimiento a la opinión de usuarios. **Promedio de <math>(1+2+3+4)/4</math></b> |  |   |

\* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

(2014)

\*\*\* Deberían de tener una ventanilla para las personas inscritas para recoger la ficha y no tener que estar haciendo fila junto con los de nuevo ingreso.

**2014**

Tiempo promedio de espera para ser atendido: **31 minutos**

Tiempo promedio desde que lo atendieron, hasta que terminó su gestión: **5 minutos**

Tiempo total promedio para realizar el trámite: **36 minutos**

**Nota:** El monitoreo se realizó el primer y segundo día de inscripción, en el cual hubo alta presencia de usuarios.

## Resultados sobre la percepción del servicio.

|                                      | Excelente    | Bueno        | Regular     | Malo        | Pésimo      |
|--------------------------------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| Calidad del servicio                 | 46.7%        | 46.7%        | 6.7%        | 0.0%        | 0.0%        |
| Grado de respuesta a sus necesidades | 66.7%        | 26.7%        | 6.7%        | 0.0%        | 0.0%        |
| Trato del personal                   | 76.7%        | 23.3%        | 0.0%        | 0.0%        | 0.0%        |
| Limpieza                             | 53.3%        | 36.7%        | 10.0%       | 0.0%        | 0.0%        |
| <b>Promedio</b>                      | <b>60.8%</b> | <b>33.3%</b> | <b>5.9%</b> | <b>0.0%</b> | <b>0.0%</b> |

### Comentarios y Sugerencias sobre el servicio. 2014.

De los usuarios encuestados el 60.0 % registró observaciones, de las que:

El 55.6%(10) Todo muy bien, excelente.

El 22.2%(4) Mas personal para que la espera fuera menor.

El 22.0% (4) Otras observaciones

- Debería de ser más ágil el trámite y menos la espera.
- Hacer dos filas una para otorgar la ficha y la otra para recogerla, no que al regresar a entregar la ficha tienes que volver hacer fila.
- Mas organización, no saben quien sigue si ya pagaron o si vienen a revisión de documentos y recoger fichas.
- Tener más cuidado con el trámite de inscripción porque se confundieron, me dieron otros papeles y tuvieron que corregir.

## Exploración visual

| Atributo   |                 | Resultados          |
|--|-----------------|---------------------|
|  |                 | 2014                |
| Señalamientos claros                                 |                 | SI                  |
| Ventanillas de atención al público                   |                 | SI                  |
| Requisitos visibles                                  |                 | SI <sup>(a)</sup>   |
| Formatos   |                 | N.A. <sup>(b)</sup> |
| Costos visibles                                      |                 | SI <sup>(c)</sup>   |
| Horario de atención al público visible.              |                 | NO                  |
| Personal de atención al público                      |                 | SI <sup>(d)</sup>   |
| Módulo de información                                |                 | SI <sup>(e)</sup>   |
| Sala de espera                                       |                 | SI                  |
| Identificación de servidores públicos (gafete)       |                 | SI                  |
| Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias. |                 | NO                  |
| Baños para usuarios                                  |                 | SI                  |
| Infraestructura para discapacitados                  | Rampa de acceso | SI                  |
|  | Sanitarios      | SI                  |
| CCC visible  |                 | NO <sup>(f)</sup>   |

**N.A.**= No Aplica

**SI**= Cumple con el estándar

**NO**= No cumple con el estándar

- a) Se informan en volante y a quien pregunta por ellos.
- b) Los datos son recopilados en forma electrónica.
- c) Se encuentran en el volante de requisitos.
- d) Se observó insuficiente los días del monitoreo, en el cual hubo alta presencia de usuarios.
- e) Hay personal en el pasillo que realiza las funciones de dar información.
- f) No estaba publicada.

Elaboró:

Revisó:

---

**Lic. Luz Martina Moreno Vásquez**  
Subdirectora de Evaluación de Trámites y  
Servicios al Público

---

**Lic. Héctor R. Domínguez Zazueta**  
Director de Mejora de Trámites y  
Servicios al Público