



Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Sonora Planteles

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

Personas Entrevistadas 2014:

30

Fecha de Monitoreo:

03 y 04 de Marzo de 2014

Resumen de resultados:

Atributo evaluado	Estándar establecido	Cumplimiento 2014
Oportunidad	20 minutos, una vez iniciando el trámite de inscripción	44.8% 36 minutos (El monitoreo se realizó el primer y segundo día de inscripción, en el cual hubo alta presencia de usuarios)
Confiabilidad	No debe haber quejas	96.6% (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)
Transparencia	No se deben solicitar requisitos ni pagos adicionales a los establecidos	100.0%
Calidez	Recibir de los servidores públicos: trato amable, con respeto y con disposición de aclarar dudas	100.0% Se observó cumplimiento en el trato amable en respeto y disposición de aclarar dudas.
Promedio general		85.3%

Principales comentarios de los usuarios:

- ✓ Todo muy bien, excelente.
- ✓ Más personal para que la espera fuera menor.
- ✓ 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.
- ✓

Principales hallazgos en la exploración visual de la oficina:

- ✓ Requisitos visibles (Se informan en volante y a quien pregunta por ellos)

- ✓ Formatos. (Los datos son recopilados en forma electrónica)
- ✓ Costos visibles. (Se encuentran en el volante de requisitos)
- ✓ Horario de atención al público visible. No
- ✓ Personal de atención al público. (Se observó insuficiente los días del monitoreo, en el cual hubo alta presencia de usuarios)
- ✓ Módulo de información. (Hay personal en el pasillo que realiza las funciones de dar información)
- ✓ Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias. (No cumple con el estándar)
- ✓ Carta de Compromiso al Ciudadano. (No estaba publicada)