



SCG

SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO
Y TECNOLÓGICO

Monitoreo de Satisfacción y/o Cumplimiento en Trámites y Servicios

Procuraduría General de Justicia del Estado

Trámite o Servicio Evaluado:

Expedición de Constancias
con o sin Antecedentes Penales

Fecha de Monitoreo: 11 y 12 de Junio de 2014

Lugar: Dirección General de Servicios Periciales

Ubicación: Rosales y Paseo del Canal S/N,
Col. Centro, Modulo Sur, Planta Baja.

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

Dependencia: Procuraduría General de Justicia del Estado

Unidad Administrativa: Dirección General de Servicios Periciales

Trámite: Expedición de Constancias con o sin Antecedentes Penales

Número de Personas Entrevistadas: 140

Atributo	Estándar	Cumplimiento del estándar según el usuario.
		2014
1. Oportunidad	Primera vez 15 minutos Subsecuente 5 minutos Mismo que puede excederse en cualquiera de los casos si se encuentra un registro de antecedente penal del cual se tenga que consultar el status del proceso, si en el mismo no contamos con la resolución de Sentencia Absolutoria o Prescripción, en su caso.*	0.0% Ver resumen de tiempos de espera
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	88.6%***
3. Transparencia (Promedio)		100.0%
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%
4. Calidez (Promedio)		84.3%
a). Trato amable	Siempre	78.6%
b). Con respeto	Siempre	85.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	89.3%
Promedio		68.2% **
**Promedio de (1+2+3+4)/4		

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

***** Quejas expuestas por los usuarios que impactan en el atributo relativo a la confiabilidad**

- ✓ No cuentan con cajero para poder realizar el pago
- ✓ Se pierde mucho tiempo y dejas de trabajar (Expresado por seis usuarios)
- ✓ Por el mal trato y mala atención
- ✓ Me salió antecedentes pero nunca he estado encerrado
- ✓ No me puedo quedar a perder dos horas para obtener la constancia
- ✓ No pude realizar el trámite
- ✓ Son muchas cosas
- ✓ Tuve que salir a la Agencia Fiscal hacer el pago y perdí mi turno
- ✓ Tuve que pagar dos veces porque ocupaba que tuviera la firma original
- ✓ En atención ciudadana las daban sin llevar la fotografía antes y pensé que aquí era lo mismo

Resumen de tiempos de espera.

Tiempo promedio para obtener la ficha: **37 minutos**

Tiempo promedio para pasar a ventanilla: **1 hora 10 minutos**

Tiempo promedio para que le entregaran la constancia: **7 minutos**

Tiempo total promedio para realizar el trámite: **1 hora 54 minutos**

Resultados sobre la percepción del servicio.

Concepto	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
Calidad del servicio	6.5%	57.6%	25.2%	7.9%	2.9%
Grado de respuesta a sus necesidades	4.3%	77.0%	12.2%	5.8%	0.7%
Trato del personal	5.8%	79.1%	13.7%	1.4%	0.0%
Limpieza	3.6%	92.9%	2.9%	0.7%	0.0%
Promedio	5.0%	76.7%	13.5%	3.9%	0.9%

Comentarios y Sugerencias sobre el servicio.

De los usuarios encuestados el 88.5% registró observaciones, de las que:

El 21.8% (27) **El guardia Jesús Meraz** es muy grosero, gritón, prepotente, déspota te trata como si fueras un delincuente, niño o tonto, necesita más educación para tratar a la gente, deberían de quitarlo.

El 12.9% (16) Poner en operación **más ventanillas** para atención a los usuarios.

El 11.3% (14) Un poco **más de organización** y orden por parte de los empleados en la ubicación de los usuarios, gritan mucho y cambian instrucción muy seguido.

El 10.5% (13) **Agilizar los tiempos** de espera.

El 8.9% (11) **Implementar turno electrónico** porque no hay organización para pasar a ventanilla, es muy molesto e impropio irte moviendo de silla en silla.

El 4.8% (6) **El espacio en sala de espera** es muy reducido, somos muchos los usuarios y chocamos unos con otros, si la ampliaran la gente no estaría afuera soportando el calor.

El 4.8% (6) Está bien así.

El 2.4% (3) **Las servidoras públicas** de las ventanillas dos y tres platican mucho y no atienden a los usuarios como se debe.

El 1.6% (2) **Estacionamiento** porque te arriesgas a que el ayuntamiento te levante el auto o te estacionas a varias cuadras de distancia.

El 1.6% (2) **Más personal y mejor atención** en el módulo de información.

El 1.6% (2) **Mejorar el clima** (aire acondicionado) ya que afuera es mucho el calor y adentro no hay clima agradable.

El 1.6% (2) **Atención Ciudadana debe expedirla** como antes lo hacía ¿para qué complicar los trámites?.

El 1.6% (2) Pagamos nuestros impuestos no es justo que este Gobierno nos trate así, **es malo el servicio y todavía lo pagamos.**

El 14.5% (18) **Otras observaciones que se describen a continuación:**

- Poder pagar aquí mismo.
- Dar cafecito y galletas para la espera.
- **Poner más personal** y/o más centros donde realizar el trámite.
- De perdida **den turno numerado** ya que no tienen turno electrónico.
- **“Ustedes saben lo que hace falta ¿para qué preguntan?”.**
- “Decirte como incrementar la satisfacción del usuario ¿para qué si no sirve de nada?.
- Resolver este cuello de botella.
- Realizar todo el trámite en un sólo lugar.
- Señalamientos de requisitos más visibles.
- **Realizar el trámite en línea** y venir aquí nada más a recoger el documento.
- Mejor trato para con los usuarios.
- **El modo de tratar de las personas no es el adecuado**, estábamos mejor sin el nuevo sonora.
- **“El nuevo sonora sólo llegó para empeorar todo**, deberían de haberse ido desde hace mucho y haberle dado la oportunidad al pueblo para que resolviera toda la problemática que él no ha podido resolver”.

- **Es un vil robo la Carta** nada más tiene validez de un mes si no tienes trabajo al mes siguiente para seguir buscando trabajo tienes que sacar otra.
- “Jajajaja si **el Gobierno no conoce sus deficiencias** de que les ha servido estos cinco años”.
- “**Ya es muy tarde para tratar de hacer algo** si en cinco años no se hizo nada en un año que le falta mejor que siga robando y ya empieza el año de hidalgo tú crees que las concesiones van a ser gratis claro que no van a ser para quienes suelten mas lana.
- “**Ya no son los tiempos de estar realizando así los trámites** ante el Gobierno lo bueno que este Gobierno ya se va acabar porque solo vino a empeorar todo”.
- “Mira aunque no va servir de nada esto te voy a contestar:
- 1) **No hay estacionamiento** y tienes que estacionarte a varias cuadras,
2) El **cajero automático** tiene años que no sirve,
3) Te tienen aquí afuera **soportando el calor**,
4) Cuando pasas hace un calorón y **ni siquiera tienen agua**,
5) El **espacio** está muy reducido,
6) **No tienen orden y organización** traen al usuario primero nos dicen entren y luego sálganse,
7) **No tienen turno electrónico** y traen a la gente recorriéndola de silla en silla y
8) **Tienen cinco ventanillas y solo tres están operando** y hay le voy a parar si no termino este gobierno en cinco años no ha solucionado nada todo ha empeorado lo único que han hecho es robar eso si lo han sabido hacer y ustedes la contraloría solo se han dedicado a solapar todas esas triquiñuelas”.

Exploración visual

Atributo		Resultados
		2014
Señalamientos claros		SI
Ventanillas de atención al público		SI
Requisitos visibles		SI ⁽¹⁾
Formatos		SI ⁽²⁾
Costos visibles		SI ⁽³⁾
Horario de atención al público visible.		SI
Personal de atención al público		SI
Módulo de información		SI
Sala de espera		SI ⁽⁴⁾
Identificación de servidores públicos (gafete)		SI ⁽⁵⁾
Mecanismos para interponer reconocimientos, quejas y sugerencias.		SI
Baños para usuarios		SI
Infraestructura para discapacitados	Rampa de acceso	SI
	Sanitarios	SI ⁽⁶⁾
CCC visible		SI ⁽⁷⁾
Observaciones:		

N.A= No Aplica

SI= Cumple con el estándar

NO= No cumple con el estándar

- 1.- Los requisitos no coinciden ni con la cedula de Manual de trámites y Servicios ni en la Carta Compromiso al Ciudadano.
- 2.- En el módulo de información checa documentación y entrega el formato.
- 3.- Costos no coinciden en la cedula de Manual de trámites y Servicios ni en la Carta Compromiso al Ciudadano.
- 4.- Es insuficiente.
- 5.- Algunos portan su gafete de identificación.
- 6.- No cuenta con los tubos de protección.
- 7.- Se encuentra la Carta Compromiso pero con fecha 25 de Marzo de 2013.

Elaboró:

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

Revisó:

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