



Procuraduría General de Justicia del Estado

Dirección General de Servicios Periciales

Trámite:

Expedición de Constancias con o sin Antecedentes Penales

Personas Entrevistadas 2014:

140

Fecha de Monitoreo:

11 y 12 de Junio de 2014

Resumen de resultados:

Atributo evaluado	Estándar establecido	Cumplimiento 2014
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% Poner en operación más ventanillas para atención a los usuarios
Confiability	No debe haber quejas	88.6% No cuentan con cajero para poder realizar el pago.
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	84.3% 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.
Promedio general		68.2%

Principales comentarios de los usuarios:

- ✓ **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.
- ✓ Poner en operación **más ventanillas** para atención a los usuarios.
- ✓ 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.
- ✓ **Agilizar los tiempos** de espera.
- ✓ **Implementar turno electrónico** porque no hay organización para pasar a ventanilla, es muy molesto e impropio irte moviendo de silla en silla.
- ✓ **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.
- ✓ Está bien así.
- ✓ **Las servidoras públicas** de las ventanillas dos y tres platican mucho y no atienden a los usuarios como se debe.
- ✓ **Estacionamiento** porque te arriesgas a que el ayuntamiento te levante el auto o te estacionas a varias cuadras de distancia.
- ✓ **Más personal y mejor atención** en el módulo de información.
- ✓ **Mejorar el clima** (aire acondicionado) ya que afuera es mucho el calor y adentro no hay clima agradable.
- ✓ **Atención Ciudadana debe expedirla** como antes lo hacía ¿para qué complicar los trámites?.
- ✓ Pagamos nuestros impuestos no es justo que este Gobierno nos trate así, **es malo el servicio y todavía lo pagamos.**

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”.

Principales hallazgos en la exploración visual de la oficina:

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