



SCG

SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y TECNOLÓGICO

Monitoreo de Satisfacción y/o Cumplimiento en Trámites y Servicios

Secretaría de Gobierno

Trámite o Servicio Evaluado:

- Expedición de Copias Certificadas de Actas

Fecha de Monitoreo: 30 de Abril, 06 de Mayo 2014,
11 y 15 de Enero 2013.

Lugar: Dirección General del Registro Civil
"Archivo Estatal del Registro Civil".

Secretaría de la Contraloría General

Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico

Evaluación de Trámites y Servicios al Público.

Resultados

Dependencia: Secretaría de Gobierno.

Unidad Administrativa: Dirección General del Registro Civil "Archivo Estatal del Registro Civil".

Trámite: Expedición de Copias Certificadas de Actas.

Número de Personas Entrevistadas 2012: 75

Número de Personas Entrevistadas 2013: 102

Atributo	Estándar	Cumplimiento del estándar según el usuario.	
		2013	2014
1. Oportunidad	20 minutos en el Archivo Estatal del Registro Civil De 1 a 2 días en Oficialías*.	100.0%	85.3%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	96.0%***	97.1%***
3. Transparencia (Promedio=a+b/2)		100.0%	100.0%
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	100.0%	100.0%
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.	100.0%	100.0%
4. Calidez (Promedio=a+b+c/3)		98.2%	99.0%
a). Trato amable	Siempre	98.7%	98.0%
b). Con respeto	Siempre	98.7%	99.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	97.3%	100.0%
Promedio		98.5% **	95.3%**
Resultado del seguimiento a la opinión de usuarios. **Promedio de (1+2+3+4)/4			

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

*****2013**

- ✓ El acta salió incompleta necesité hacer una rectificación.
- ✓ Fue demasiado el tiempo para la expedición del acta.
- ✓ Tuve que venir de Empalme porque cuando capturaron en el sistema les faltó capturar una letra, tuve gastos de traslado y por el acta.

*****2014**

- ✓ Es mucha la espera.
- ✓ Debo realizar ahora la corrección del acta.

Resumen de tiempos de espera

	2013	2014
Tiempo promedio de espera para ser atendido	6.3 minutos	14.1 minutos
Tiempo promedio en que es atendido	11.4 minutos	4.3 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	17.7 minutos	18.4 minutos

Resultados sobre la percepción del servicio.

Concepto	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Calidad del servicio	58.7%	28.4%	29.3%	68.6%	12.0%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	45.3%	24.5%	33.3%	59.8%	20.0%	15.7%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%
Trato del personal	52.0%	33.3%	44.0%	64.7%	2.7%	1.0%	1.3%	1.0%	0.0%	0.0%
Limpieza	30.7%	3.9%	60.0%	79.4%	9.3%	15.7%	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%
Promedio	46.6%	22.5%	41.6%	68.1%	11.0%	8.8%	0.6%	0.5%	0.0%	0.0%

Comentarios y Sugerencias sobre el servicio. 2014.

De los usuarios encuestados el 70.5 % registró observaciones, de las que:

El 33.3%(24) Todo muy bien, excelente servicio.

El 12.5%(9) Hace falta más personal está solo una ventanilla en operación.

El 6.9%(5) Nada mas una sola ventanilla funciona para tanta gente.

El 5.5%(4) Está muy sucio, no tienen agua y los conos los tienen descubiertos la misma gente no cuida, necesita más limpieza.

El 5.5%(4) Solicitaron estacionamiento gratis.

El 4.2%(3) Hay muchas sillas muy deterioradas.

El 4.2%(3) Que brindaran café como antes y el agua estuviera más fresca.

El 4.2%(3) La espera fuera menor.

El 4.2%(3) Solicitaron sala de espera más amplia y mejor equipada.

El 2.8%(2) Poner más cajeros automáticos en diversos lugares de la ciudad porque el gobierno se empeña en complicar más las cosas a los ciudadanos "si una obra puede realizarse en unos días tardan meses".

El 16.7% (12) Otras observaciones

- Subirle a la refrigeración porque hay muchas aromas desagradables.
- Es mucho aglomeramiento en la sala porque atienden otros servicios.
- "Los pañales como los políticos hay que cambiarlos porque siempre la han cagado".
- La opinión del usuario no cuenta solo el criterio y decisión del gobierno.
- Platican mucho y uno pide permiso cierto tiempo.
- Ahora por un error de oficialía tengo que pagar para corregir el error de ellos.
- Bajar el costo.
- Los servidores públicos fueran más amables.
- Tardan mucho para encontrar el acta.
- Marcela quien atiende el área de actas foráneas mejore su actitud de atención al usuario.
- Tengo años viendo que realizan encuestas del servicio y nada mejora al contrario esta peor que antes ¿entonces?
- Un poco mas de organización porque me dijeron te van a llamar pero no sabía de donde no me dijeron.

Exploración visual

Atributo		Resultados	Resultados
		2013	2014
Señalamientos claros		SI	SI
Ventanillas de atención al público		SI(a)	SI(a)
Requisitos visibles		SI	SI
Formatos		N.A.	N.A.
Costos visibles		SI	SI
Horario de atención al público visible.		SI	SI
Personal de atención al público		SI	SI(b)
Módulo de información		SI	SI
Sala de espera		SI	SI(c)
Identificación de servidores públicos (gafete)		SI	SI(d)
Mecanismos para interponer reconocimientos, quejas y sugerencias.		SI	SI
Baños para usuarios		SI	SI
Infraestructura para discapacitados	Rampa de acceso	N.A.	N.A.
	Sanitarios	N.A.	N.A.
CCC visible		SI	SI(e)

N.A.= No Aplica

SI= Cumple con el estándar

NO= No cumple con el estándar

2013

- a) No todas las ventanillas están en servicio.

2014

- a) Ventanilla de atención insuficiente ya que solo una ventanilla es destinada para la atención y emisión de actas, estando otras ventanillas vacías que pudieran utilizarse para brindar una mejor atención.
- b) Se observo que es insuficiente.
- c) Se observo que es insuficiente, además las sillas se encuentran en mal estado existiendo faltantes de algunas que ya se cayeron.
- d) La mayoría no porta gafete además los datos del gafete no son lo suficientemente visibles para el usuario.
- e) La CCC es de febrero de 2012 y el costo no está actualizado.

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