



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría de
la Contraloría General

Monitoreo de Satisfacción y/o Cumplimiento en Trámites y Servicios

**SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO
ADMINISTRATIVO Y TECNOLÓGICO**

Secretaría de Hacienda

Dirección General de Recaudación

Trámite o Servicio Evaluado:
Revalidación de Placas 2016

Fecha de Monitoreo:
14, 15 y 18 enero de 2016

Lugar: Agencia Fiscal Centro de Gobierno
Ubicación: Centro de Gobierno, edificio sur. Planta baja Ave. Cultura y
Comonfort C.P 83280
Hermosillo, Sonora.

Unidos logramos más



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

Dependencia: Secretaría de Hacienda

Unidad Administrativa: Dirección General de Recaudación

Trámite: Revalidación de placas 2016

Número de Personas Entrevistadas: 100

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario.
1. Oportunidad	De 5 a 10 minutos . A partir de que el contribuyente se presente en ventanilla con la documentación requerida.	73.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	97.0%
3. Transparencia (Promedio de: (a+b)/2)		100%
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	100%
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.	100%
4. Calidez (Promedio de: (a+b+c)/3)		100%
a). Trato amable	Siempre	100%
b). Con respeto	Siempre	100%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	100%
Promedio		92.5%
**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:**

2016

- “No me hicieron válido el descuento de persona con discapacidad”.
- “Tramité la baja y me cobraron todo el año”.
- “Debo ir a sacar carta notariada”.



Tiempos promedio.

Concepto	Minutos
Para pasar a entregar documentación	8
Para que le entreguen el documento de revalidación	10
Total para realizar trámite	18

Resultados sobre la percepción del servicio.

Concepto	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
Calidad del servicio	31.0%	53.0%	15.0%	1.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	25.0%	59.0%	13.0%	3.0%	0.0%
Trato del personal	40.0%	59.0%	1.0%	0.0%	0.0%
Limpieza	18.0%	80.0%	2.0%	0.0%	0.0%
Promedio	28.5%	62.7%	7.8%	1.0%	0.0%

Comentarios y Sugerencias sobre el servicio.

De los usuarios encuestados el 34.0% (34) registró observaciones, de las que:

- El 29.4% (10) "Todo bien, sigan mejorando".
- El 14.7% (5) "Mejoren las sub agencias y la asistencia al contribuyente, están muy desorganizadas".
- El 11.8% (4) "Agilizar fila en caja".
- El 8.8% (3) "Tenía entendido que el trámite se podía hacer por internet".
- El 5.8% (2) "Bajen los precios".



El 29.4% (10) Otras observaciones que se describen a continuación:

- "Darle gracias a los servidores públicos y al Gobierno por las buenas atenciones".
- "Debe de haber más canales de acceso para pagar, intenté por internet y no pude".
- "Felicidades cada vez está más ágil todo, así hasta con gusto viene uno a pagar".
- "Hacer un proceso más sistemático que no te manden con tanta gente."
- "Muy chico el espacio de información, la gente se amontona y se hace bolas."
- "No debe ser obligatorio las aportaciones, ya que cuando le hablas a la cruz roja nunca llega".
- "No deberían pedir carta poder ni notariada para pagar lo de un familiar."
- "Que actualicen la base de datos del contribuyente, mi información no concuerda y no pude hacer el trámite vía internet."
- "Tienen asignador de turno electrónico encendido y no lo usan, habría más orden pienso yo."
- "La carta poder tiene todo los efectos legales y no inviertes en notario, vaya manera de hacernos gastar tontamente."



Exploración visual

Atributo		Resultados
		2016
Señalamientos claros		SI
Ventanillas de atención al público		SI
Requisitos visibles		NO
Formatos		N.A.
Costos visibles		NO
Horario de atención al público visible.		SI ⁽¹⁾
Personal de atención al público		SI
Módulo de información		SI
Sala de espera		SI
Identificación de servidores públicos (gafete)		NO ⁽²⁾
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias		NO ⁽³⁾
Baños para usuarios		NO ⁽⁴⁾
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	SI
	Sanitarios	NO
CCC visible		N.A
Observaciones:		

N.A= No Aplica

SI= Cumple con el estándar

NO= No cumple con el estándar

- 1.- Le falta la hora de cierre.
- 2.- No portan gafete porque Recursos Humanos no ha expedido los nuevos.
- 3.- Sólo está la caja transparente sin indicar que es buzón para quejas tampoco hay línea telefónica.
- 4.- Los sanitarios están por fuera de la Agencia Fiscal.

Elaboró:

Lic. Omar Martínez Salazar
Subdirector de Evaluación de Trámites
y Servicios al Público

Revisó:

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