



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 Gobierno

**Trámite o Servicio Evaluado:**  
Rectificación Administrativa de actas.

**Fecha de Monitoreo:**  
24 y 25 febrero de 2015,  
17, 18 y 22 de febrero 2016

**Lugar:** Dirección General del Registro Civil.  
**Ubicación:** Centro de Gobierno, edificio Sonora 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 Gobierno

**Unidad Administrativa:** Dirección General de Registro Civil

**Trámite:** Rectificación Administrativa de actas.

**Número de Personas Entrevistadas 2015:** 30

**Número de Personas Entrevistadas 2016:** 30

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario. 2015	Cumplimiento del estándar según el usuario. 2016
<b>1. Oportunidad</b>	De la resolución.- Si el procedimiento se lleva a cabo en la Dirección General: 1 día hábil. De la Resolución si el procedimiento se lleva a cabo en una Oficialía: 10 días hábiles.	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>2. Confiabilidad</b>	<b>No debe haber quejas.</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>3. Transparencia (Promedio de: (a+b)/2)</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	100%	100%
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.	100%	100%
<b>4. Calidez (Promedio de: (a+b+c)/3)</b>		<b>100%</b>	<b>60.0%</b>
a). Trato amable	Siempre	100%	60.0%
b). Con respeto	Siempre	100%	60.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	100%	60.0%
<b>Promedio</b>		<b>100%</b>	<b>90.0%</b>
<b>**Promedio de: (1+2+3+4)/4</b>			

\* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.



### Tiempos promedio.

Concepto	2015	2016
Para que lo atendieran	5 minutos	13 minutos
Desde la atención hasta terminar trámite	20 minutos	2 horas 1 minuto
Total para realizar trámite	25 minutos	2 horas 14 minutos

### Resultados sobre la percepción del servicio.

Concepto	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Calidad del servicio	46.7%	16.7%	50.0%	50.0%	3.3%	30.0%	0.0%	3.3%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	43.3%	17.2%	53.3%	48.3%	3.3%	27.6%	0.0%	3.4%	0.0%	3.5%
Trato del personal	60.0%	16.7%	40.0%	53.3%	0.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Limpieza	3.3%	16.7%	66.7%	73.3%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>Promedio</b>	<b>45.8%</b>	<b>16.9%</b>	<b>52.5%</b>	<b>56.2%</b>	<b>1.7%</b>	<b>24.4%</b>	<b>0.0%</b>	<b>1.7%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.8%</b>

### Comentarios y Sugerencias sobre el servicio.

De los usuarios encuestados el 13.3% (4) registró observaciones, de las que:

- El 3.3% (1) "Agilizar los trámites".
- El 3.3% (1) "Mejorar el servicio".
- El 3.3% (1) "Mayor agilidad y mas tacto de los servidores públicos que atienden".
- El 3.3% (1) "Mejorar la organización".



### Exploración visual

Atributo		Resultados	
		2015	2016
Señalamientos claros		SI	SI
Ventanillas de atención al público		SI	SI
Requisitos visibles		SI	NO
Formatos		SI	SI
Costos visibles		SI	SI
Horario de atención al público visible.		SI	NO
Personal de atención al público		SI	SI
Módulo de información		SI	SI
Sala de espera		SI	SI
Identificación de servidores públicos (gafete)		SI	N.A <sup>(1)</sup>
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias		NO	SI <sup>(2)</sup>
Baños para usuarios		SI	N.A <sup>(3)</sup>
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	N.A	N.A
	Sanitarios	N.A	N.A <sup>(3)</sup>
CCC visible		SI	N.A <sup>(1)</sup>
<b>Observaciones:</b>			

N.A= No Aplica  
 SI= Cumple con el estándar  
 NO= No cumple con el estándar

- 1.- Diseño en proceso.
- 2.- Buzón demasiado pequeño, pasa desapercibido.
- 3.- Están por fuera de las oficinas.

**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