



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:
Expedición de copias certificadas 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: Expedición de copias certificadas de actas.

Número de Personas Entrevistadas 2015: 100

Número de Personas Entrevistadas 2016: 100

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario. 2015	Cumplimiento del estándar según el usuario. 2016
1. Oportunidad	20 minutos en el Archivo Estatal del Registro Civil de 1 a 2 días en Oficialías.	99.0%	30.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	100%	***96.0%
3. Transparencia (Promedio de: (a+b)/2)		100%	100%
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%
4. Calidez (Promedio de: (a+b+c)/3)		99.0%	87.6%
a). Trato amable	Siempre	99.0%	88.0%
b). Con respeto	Siempre	99.0%	88.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	99.0%	87.0%
Promedio		99.5%	**78.4%
**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 encontraron el acta, voy a regresar de nuevo mañana".
- "Se portó muy déspota el de información".
- "Solo hay una caja funcionando".
- "Tengo que regresar hasta el 8 de marzo, es mucho tiempo".



Tiempos promedio.

Concepto	2015	2016
Tiempo promedio de espera para ser atendido	4 minutos	10 minutos
Tiempo promedio en que es atendido	6 minutos	49 minutos
Total para realizar trámite	10 minutos	59 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	51.0%	13.0%	48.0%	55.0%	0.0%	25.0%	1.0%	2.0%	0.0%	5.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	50.0%	11.0%	48.0%	60.0%	1.0%	20.0%	1.0%	4.0%	0.0%	5.0%
Trato del personal	48.0%	13.0%	51.0%	73.0%	0.0%	10.0%	1.0%	1.0%	0.0%	3.0%
Limpieza	42.0%	8.0%	57.0%	81.0%	0.0%	6.0%	1.0%	2.0%	0.0%	3.0%
Promedio	47.8%	11.2%	51.0%	67.2%	0.2%	15.2%	1.0%	2.3%	0.0%	4.0%

Comentarios y Sugerencias sobre el servicio.

De los usuarios encuestados el 47% (47) registró observaciones, de las que:

- El 23.4 % (11) "Agilizar los trámites".
- El 32.0% (15) "Todo bien".
- El 19.1% (9) "Muy lentos, es mucho el tiempo de espera".
- El 25.5 % (12) Otras observaciones que se describen a continuación:
 - ✓ "Debería ser como antes, en cuanto está la pagas".
 - ✓ "Todas las ventanillas deben de funcionar".
 - ✓ "Tienen que mejorar el servicio".



- ✓ “Es mucha la gente y poco personal”.
- ✓ “Arreglar las oficinas se ven muy deterioradas”.
- ✓ “Están muy caros los trámites”.
- ✓ “Abrir más cajas”.
- ✓ “Les falta más tacto a los que atienden para tratar a la gente”.
- ✓ “El de información se portó grosero, ni siquiera me quiso explicar, vengo de Caborca”.
- ✓ “El cajero tiene una pésima actitud de servicio, es un muchacho güerito. Cuando volví a solicitar su nombre me preguntaron: ¿Para qué? Para quejarme en Contraloría y de inmediato me dieron el acta más sin embargo el nombre no”.
- ✓ “Sólo tienen una caja abierta, aparte es carísimo el servicio”
- ✓ “Te deberían de regresar el dinero por la búsqueda cuando no se encuentra el acta.”



Exploración visual

Atributo	Resultados		
	2015	2016	
Señalamientos claros	SI	SI	
Ventanillas de atención al público	SI	SI	
Requisitos visibles	SI	NO	
Formatos	N.A.	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 ⁽¹⁾	
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias	SI	SI ⁽²⁾	
Baños para usuarios	SI	N.A ⁽³⁾	
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	N.A	N.A
	Sanitarios	N.A	N.A ⁽³⁾
CCC visible	SI	N.A ⁽¹⁾	

Observaciones:

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