



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:

Atención a solicitudes de Actas del Estado Civil vía cajero
automático expendedor.

Fecha de Monitoreo:

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: Atención a solicitudes de Actas del Estado Civil vía cajero automático expendedor.

Número de Personas Entrevistadas: 100

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario.
1. Oportunidad	3 minutos a partir de que el usuario realiza su solicitud frente al cajero expendedor de actas.	*72.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	***91.0%
Promedio		**81.5%
**Promedio de: (1+2)/2		

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

***Quejas expuestas por los usuarios que impactan en el atributo relativo a la confiabilidad:

- 7 Usuarios no encontraron el acta que buscaban.
- “La fila está muy larga”.
- “Mi acta no estaba en el formato requerido”.

Tiempos promedio.

Concepto	Minutos
Espera para llegar a cajero	21 minutos
Desde la llegada al cajero hasta la obtención del acta	3 minutos
Total para realizar trámite	24 minutos



Resultados sobre la percepción del servicio.

Concepto	Excelente	Buena	Regular	Malo	Pésimo
Calidad del servicio	18.3%	58.1%	20.4%	3.2%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	20.5%	54.8%	21.5%	3.2%	0.0%
Limpieza	7.5%	64.5%	21.5%	5.4%	1.1%
Promedio	15.4%	59.1%	21.1%	4.0%	0.4%

Comentarios y Sugerencias sobre el servicio.

De los usuarios encuestados el 61.0% (61) registró observaciones, de las que:

- El 55.7% (34) "Más cajeros distribuidos por la ciudad, aceptar de toda denominación de billetes ya que no te acepta de \$500.00".
- El 14.7%(9) "Todo bien".
- El 11.5%(7) "Ojalá existiera personal de apoyo".
- El 6.6% (4) "Los cajeros dan muy mala imagen, están despintados y además son lentos."
- El 3.3% (2) "Todas las actas deberían tener la opción de los dos formatos".
- El 8.2% (5) "Otras observaciones que se describen a continuación:
 - "Deben instalar más cajeros que si funcionan, el del centro tengo 2 días que voy y está descompuesto por eso debí acudir aquí".
 - "Deberían de instalar los cajeros en un lugar accesible, se amontona la gente y estorba la entrada a las oficinas.
 - "Las actas no deberían de tener fecha de vencimiento".
 - "Batallas en la aceptación de los billetes".
 - "Está muy cara el acta."



Exploración visual

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

N.A= No Aplica

SI= Cumple con el estándar

NO= No cumple con el estándar

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