



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría
de la Contraloría General

SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y TECNOLÓGICO

MONITOREO DE SATISFACCIÓN Y/O CUMPLIMIENTO EN TRÁMITES Y SERVICIOS

FONDO ESTATAL PARA LA MODERNIZACIÓN DEL TRANSPORTE
EXPEDICIÓN DE CREDENCIALES DE IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS
PREFERENTES DEL TRANSPORTE URBANO

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 21, 22, 25 y 26 de abril 2016

Lugar: Centro de Atención a Usuarios del Transporte Urbano.

Ubicación: Avenida Serdán No. 134 entre Yáñez y Garmendia, Col. Centro, Hermosillo, Sonora.



RESULTADOS DEL MONITOREO DE SATISFACCIÓN Y/O CUMPLIMIENTO EN TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO

Dependencia: Fondo Estatal para la Modernización del Transporte.

Unidad Administrativa: Centros de Atención a usuarios del transporte Urbano.

Trámite: Expedición de credenciales de identificación de usuarios preferentes del transporte urbano.

Personas entrevistadas en 2016: 102.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2016
1. Oportunidad	5 minutos, una vez que se cumple con todos los requisitos establecidos*.	76.5%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	100.0%
3. Transparencia	(Promedio de: (a+b)/2)	100.0%
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	100.0%
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.	100.0%
4. Calidez	(Promedio de: (a+b+c)/3)	100.0%
a). Trato amable	Siempre	100.0%
b). Con respeto	Siempre	100.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	100.0%
Promedio		94.1%

**Resultados promedio $(1+2+3+4)/4$

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.



TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2016
Tiempo promedio de espera para ser atendido	2 minutos
Tiempo promedio desde que lo atendieron hasta que terminó su gestión	5 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	7 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
	2016	2016	2016	2016	2016
Calidad del servicio	59.8%	35.3%	4.9%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	55.9%	37.3%	6.9%	0.0%	0.0%
Trato del personal	59.8%	40.2%	0.0%	0.0%	0.0%
Limpieza	53.9%	44.1%	2.0%	0.0%	0.0%
Promedio	57.3%	39.2%	3.5%	0.0%	0.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 34.3% (102) registró observaciones, de las que:

- El 88.6 % (31) El servicio y la atención es muy buena, es rápido y son amables.
- El 11.4 % (4) Otras observaciones que se describen a continuación:
 - Solicitar instalar baños para usuarios.
 - Cambiar las unidades viejas por nuevas.
 - Difundir información sobre el uso de la tarjeta.
 - Asignar unidades para la hora pico y los camiones pasen a tiempo.



EXPLORACIÓN VISUAL

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

Observaciones:

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

- 1.- Cuentan con módulo de información pero no tienen los señalamientos.
- 2.- No cuentan con su gafete nuevo.
- 3.- Se encuentra el buzón pero con logotipos de la administración anterior.

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