



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

INSTITUTO DE CRÉDITO EDUCATIVO DEL ESTADO DE SONORA  
OTORGAMIENTO DE CRÉDITO A ESTUDIANTES DE LICENCIATURA

## DETALLES DEL MONITOREO

**Fecha:** 21, 22, 25, 26 y 27 de abril, 03 y 06 de mayo 2016.

**Lugar:** Instituto de Crédito Educativo del Estado de Sonora

**Ubicación:** Dr. Domingo Olivares No. 128 Esq. con Paseo de la Paz, Col. Valle Grande, Hermosillo, Sonora.

---

**SONORA**  
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



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

**Dependencia:** Instituto de Crédito Educativo del Estado de Sonora.

**Unidad Administrativa:** Dirección de Servicios

**Trámite:** Otorgamiento de crédito a estudiantes de licenciatura.

**Personas entrevistadas en 2016:** 51.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario 2016
<b>1. Oportunidad</b>	En nuestras oficinas: Autorización y/o negación, una vez entregada la solicitud completa: 50 minutos. Elaboración del contrato para su firma: 50 minutos. Entrega de contrato y pagaré para la firma del acreditado y avalista: 5 minutos. Total: 1 día hábil. Desde las oficinas de nuestros Enlaces y/o Representantes, en los municipios del Estado: Autorización y/o negación, una vez entregada la solicitud completa: 4 días hábiles. Elaboración del contrato para su firma: 50 minutos. Envío de contrato y pagaré para la firma del acreditado y avalista al representante: 2 días hábiles. Total: 6 días hábiles.*.	<b>80.4%**</b>
<b>2. Confiabilidad</b>	<b>No debe haber quejas.</b>	<b>100.0%</b>
<b>3. Transparencia</b>	<b>(Promedio de: (a+b)/2)</b>	<b>100.0%</b>
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%
<b>4. Calidez</b>	<b>(Promedio de: (a+b+c)/3)</b>	<b>96.7%</b>
a). Trato amable	Siempre	96.1%
b). Con respeto	Siempre	98.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	96.1%
	<b>Promedio</b>	<b>94.2%</b>

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

\* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

\*\* Se refiere al primer tiempo establecido (50 minutos) por la entidad evaluada.



## TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2016
Tiempo promedio de espera para ser atendido y entregar la documentación	18 minutos
Tiempo promedio desde que entregó la documentación hasta la autorización del crédito	15 minutos
Tiempo total promedio para la autorización y/o negación, una vez entregada la solicitud completa.	33 minutos

## RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
	2016	2016	2016	2016	2016
Calidad del servicio	64.7%	31.4%	3.9%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	62.7%	33.3%	3.9%	0.0%	0.0%
Trato del personal	70.6%	27.5%	2.0%	0.0%	0.0%
Limpieza	56.9%	41.2%	2.0%	0.0%	0.0%
Promedio	63.7%	33.3%	3.0%	0.0%	0.0%

## COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 52.9% (51) registró observaciones, de las que:

- El 66.7 % (18) Todo muy bien excelente servicio, amables y muy rápido.
- El 11.1 % (3) Asignar más personal.
- El 22.2 % (6) Otras observaciones que se describen a continuación:
  - Mejor capacitación para el personal nuevo.
  - Tener un formato para llenar la carta y solo firmas.
  - Más accesibilidad en los adeudos.
  - Mayor información.
  - Ser un poco más rápido.
  - Debería de haber reembolso cuando uno paga.



## EXPLORACIÓN VISUAL

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

### Observaciones:

N.A= No Aplica

SI= Cumple con el estándar

NO= No cumple con el estándar

- 1.- Cuentan con baños para discapacitados sin rampa para acceder.

**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