



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

SECRETARÍA DE HACIENDA

Instituto Catastral y Registral (Registro Público de la Propiedad).

EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO DE GRAVAMEN O LIBERTAD DE GRAVAMEN

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 20, 23, 24, 25 y 26 de mayo 2016

Lugar: Registro Público de la Propiedad Oficina Registral, Hermosillo, Sonora.

Ubicación: Centro de Gobierno, Edificio Sonora, Planta Baja, Ala Sur, Avenida Comonfort y Calle de la Cultura, Col. Villa de Seris, Hermosillo, Sonora.



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

Dependencia: Secretaría de Hacienda.

Unidad Administrativa: Instituto Catastral y Registral del Estado de Sonora

Trámite: Expedición de certificado de gravamen o libertad de gravamen.

Personas entrevistadas en 2016: 51.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2016
1. Oportunidad	5 Días Hábiles, a partir de que ingresa el trámite a Oficialía de Partes, con el comprobante de pago. En caso de que el inmueble tenga dos o más anotaciones el tiempo de respuesta puede variar*.	54.9%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	70.6%***
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)	92.2%
a). Trato amable	Siempre	92.2%
b). Con respeto	Siempre	92.2%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	92.2%
Promedio		79.4%**

****Resultados promedio(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 me entregaron el certificado porque no estaba firmado (Expresado por doce usuarios).
- ❖ Me entregaron el certificado dos días después.
- ❖ No me entregaron el certificado porque estaba en emisión.



RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
	2016	2016	2016	2016	2016
Calidad del servicio	2.0%	51.0%	35.3%	3.9%	7.8%
Grado de respuesta a sus necesidades	2.0%	76.5%	13.7%	2.0%	5.9%
Trato del personal	9.8%	76.5%	5.9%	2.0%	5.9%
Limpieza	0.0%	82.4%	11.8%	2.0%	3.9%
Promedio	3.4%	71.6%	16.6%	2.5%	5.9%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 100.0% registró observaciones, de las que:

- El 20.3 % Asignar a otra persona para firmar; ahí es donde se retrasa.
- El 10.8 % Mejorar los tiempos de entrega es demasiado en la firma.
- El 9.4 % Regresar el dinero que te cobran a causa del servicio urgente.
- El 8.1 % Tanto impuesto que paga uno y de perdida deberían de tener vasos o conos para el agua.
- El 5.4 % Todo muy bien.
- El 4.1 % Deberían de aprovechar la tecnología, damos muchas vueltas en lugar de hacer todo en una sola caja.
- El 4.1 % Respetar el día que te dicen.
- El 2.7 % Es un abuso que cobren por servicio urgente y vengas y te encuentras con la novedad que no está listo por falta de firma.
- El 2.7 % Es muy cara la expedición del certificado.
- El 2.7 % Que no digan tantas mentiras.
- El 2.7 % Poner más cajeros para no ir a la Agencia Fiscal.
- El 2.7 % Poder hacerlo en línea y nada mas venir a recoger como en otros sexenios.
- El 2.7 % Si ya saben que no hay firma para que te cobran urgente.
- El 2.7 % poner más sillas en la sala de espera porque son insuficientes.
- El 18.9 % Otras observaciones que se describen a continuación:
 - Implementar algo manual cuando se cae el sistema en caja.
 - La muchacha de lentes (Alma) que entrega los documentos es muy grosera, deberían de enviarla a un curso de cómo tratar a la gente.
 - Más orden donde se entregan los documentos para no estar hechos bola.



- Felicitar a la muchacha de información (Cecy Fuentes) porque es muy accesible y con mucha paciencia.
- Mejorar el servicio.
- Poner turno electrónico en donde se entregan los documentos porque se hace un desorden.
- Tener a personas más capacitadas.
- Poner más atención en donde se expiden certificados porque a uno es a quien perjudican.
- Se limpian con el servicio y nos hacen dar muchas vueltas.
- Hay personal que debería estar atrás porque no es apta para trabajar en público.
- Más personal para cuando se haga alguna corrección y te entreguen el documento y no esperar días.
- Más sensibilidad porque el trato es déspota y muy lento.
- Contar con ventanilla especial para Notarias en la entrega de documentos y en caja porque se pierde mucho tiempo.
- Es pésimo el servicio y eso que va entrando la nueva administración.

EXPLORACIÓN VISUAL

Atributo		Resultados
		2016
Señalamientos claros		SI
Ventanillas de atención al público		SI
Requisitos visibles		SI
Formatos		SI(1)
Costos visibles		SI(2)
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)		SI
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias		SI
Baños para usuarios		SI
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	N.A.
	Sanitarios	N.A
CCC visible		SI(3)

Observaciones:

N.A= No Aplica

SI= Cumple con el estándar

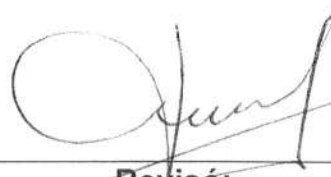
NO= No cumple con el estándar

- 1.- No están disponibles para el usuario pero pueden ser solicitados en ventanilla de información.
- 2.- Aunque no están visibles están contemplados en la C.C.C y en el M.T.S. la cual no contempla costo ni servicio urgente.
- 3.- Se encuentra publicada sin cumplir con requerimientos establecidos por la Secretaría de la Contraloría General.



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