



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 LA CONTRALORÍA GENERAL  
EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS DE NO INHABILITACIÓN

## DETALLES DEL MONITOREO

**Fecha:** 19, 20, 23, 24, 25, 26, 27 30 de mayo 2016

**Lugar:** Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial.

**Ubicación:** Centro de Gobierno 2do. Piso. Edificio México, Hermosillo, Sonora.

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

**Dependencia:** Secretaría de la Contraloría General

**Unidad Administrativa:** Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial.

**Trámite:** Expedición de constancia de no inhabilitación.

**Personas entrevistadas en 2016:** 100.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2016
1. Oportunidad	La Dirección de Responsabilidades y Situación Patrimonial le otorgará la constancia de no inhabilitación en un tiempo de 24 hrs. A partir de la recepción de la copia de identificación oficial y copia de comprobante de pago en la Agencia Fiscal, tratándose de solicitudes personales y en 3 días hábiles a partir de la recepción del oficio si la solicitud la realiza una Dependencia o Entidad.	93.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	100%
3. Transparencia	(Promedio de: (a+b)/2)	100%
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	100%
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.	100%
4. Calidez	(Promedio de: (a+b+c)/3)	90.3%
a). Trato amable	Siempre	92.0%
b). Con respeto	Siempre	91.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	88.0%
	<b>Resultados promedio(1+2+3+4)/4</b>	<b>95.8%</b>

\* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.



## TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2016
Total para realizar trámite	10 horas

## RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
	2016	2016	2016	2016	2016
Calidad del servicio	32.0%	48.0%	14.0%	4.0%	2.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	25.0%	49.0%	13.0%	8.0%	5.0%
Trato del personal	33.0%	60.0%	6.0%	1.0%	0.0%
Limpieza	24.0%	76.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>Promedio</b>	<b>28.5%</b>	<b>58.3%</b>	<b>8.3%</b>	<b>3.2%</b>	<b>1.7%</b>

## COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 54% (54) registró observaciones, de las que:

- El 33.3% (18) Reducir tiempo de entrega.
- El 16.7% (9) Todo bien.
- El 3.7% (2) Pongan señalamiento a la oficina.
- El 14.8% (8) Necesitan instalar oficinas para estos trámites que solo se realizan en Hermosillo. El usuario gasta dinero, tiempo y esfuerzo en trasladarse a realizar trámites.
- El 5.6% (3) Debe haber más de una persona facultada para firmar, por eso se atrasa.
- El 7.4% (4) En un solo lugar debería realizarse el trámite, pero les encanta hacer dar vueltas.
- El 5.6% (3) Mejor actitud, mejor servicio.
- El 3.7% (2) Sigán así.
- El 9.2% (5) Otras Observaciones:
  - No te dan información completa te hacen dar muchas vueltas y pierdes mucho tiempo y todavía no sirven los elevadores y soy discapacitada.
  - Excelente.



- **En estos tiempos es imperdonable que con tanta tecnología y comunicación no puedas hacer el trámite desde la web.**
- **Reducir el costo, es un simple papel que ni logos trae.**
- **Bajar el costo, no hay descuentos ni para jubilados.**

## EXPLORACIÓN VISUAL

Atributo	Resultados	
	2016	
Señalamientos claros	NO	
Ventanillas de atención al público	SI	
Requisitos visibles	SI	
Formatos	N.A	
Costos visibles	SI(1)	
Horario de atención al público visible.	SI(1)	
Personal de atención al público	SI	
Módulo de información	NO	
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	SI
	Sanitarios	SI
CCC visible	SI(2)	
<b>Observaciones:</b>		
<p>N.A= No Aplica SI= Cumple con el estándar NO= No cumple con el estándar</p> <p>1. Se establece en la CCC. 2. La firma del Director General no está actualizada.</p>		



**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