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

DIRECCIÓN GENERAL DE RECAUDACIÓN

EXPEDICIÓN DE LICENCIAS DE CHOFER Y/O AUTOMOVILISTA

(RENOVACIÓN NORMAL)

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 9, 13, 14 y 15 de junio 2016.

Lugar: Subagencia Fiscal Parque Industrial.

Ubicación: Carretera a la Colorada y Blvd. Calesa Km. 3.5 Plaza Futura, local No. 28 Hermosillo, Sonora.

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

Dependencia: Secretaría de Hacienda.

Unidad Administrativa: Dirección General de Recaudación.

Trámite: Expedición de licencias de chofer y/o automovilista.

Personas entrevistadas en 2015: 50.

Personas entrevistadas en 2016: 67.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario	
		2015	2016
1. Oportunidad	Renovación: 5 minutos contados a partir de que el contribuyente se presenta en ventanilla con la documentación requerida*.	**72.0%**	**0.0%**
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	**100%**	**100.0%**
3. Transparencia	(Promedio de: (a+b)/2)	**100%**	**100.0%**
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	100%	100.0%
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.	100%	100.0%
4. Calidez	(Promedio de: (a+b+c)/3)	**100%**	**96.5%**
a). Trato amable	Siempre	100%	97.0%
b). Con respeto	Siempre	100%	97.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	100%	95.5%
	Resultados promedio(1+2+3+4)/4	**93.0%**	**74.1%**

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2015	2016
Tiempo promedio de espera para pasar ventanilla	9 minutos	9 minutos
Tiempo promedio para terminar su gestión	10 minutos	22 minutos
Total para realizar trámite	**19 minutos**	**31 minutos**

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Calidad del servicio	60.0%	31.3%	40.0%	61.2%	0.0%	6.0%	0.0%	1.5%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	50.0%	20.9%	50.0%	70.1%	0.0%	7.5%	0.0%	0.0%	0.0%	1.5%
Trato del personal	62.0%	23.9%	38.0%	71.6%	0.0%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Limpieza	62.0%	22.4%	38.0%	62.7%	0.0%	14.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	**58.5%**	**24.6%**	**41.5%**	**66.4%**	**0.0%**	**8.2%**	**0.0%**	**0.4**	**0.0%**	**0.4**

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 44.7% (30) registró observaciones, de las que:

- El 30.0% (9) "Todo muy bien".
- El 30.0% (9) "Bajar los precios y aportaciones".
- El 10.0% (3) "Organizarse o tener un stock de los plásticos para licencia".
- El 6.7% (2) "Contar con la base actualizada".
- El 6.7% (2) "No tardar tanto para entregar la licencia".
- El 16.6% (5) Otras observaciones que se describen a continuación:
    - "Uno quiere andar derecho y hacer las cosas bien, pero como te ponen trabas".
    - "Que uno pueda hacer otro trámite aún teniendo la licencia vencida".
    - "Dar la información completa".
    - "Hacer algo para que no se caiga el sistema".
    - "Poner agua para el público".

EXPLORACIÓN VISUAL

Atributo		Resultados	
		2015	2016
Señalamientos claros		SI	SI
Ventanillas de atención al público		SI	SI
Requisitos visibles		SI	SI
Formatos		N.A	N.A
Costos visibles		NO	SI
Horario de atención al público visible.		SI	SI
Personal de atención al público		SI	SI
Módulo de información		SI	SI
Sala de espera		SI	SI
Identificación de servidores públicos (gafete)		SI	SI
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias		SI	NO
Baños para usuarios		SI	SI
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	SI	SI
	Sanitarios	NO	NO
CCC visible		SI	NO
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