



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

COMISIÓN DEL DEPORTE DEL ESTADO DE SONORA  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL DEPORTE  
INSCRIPCIÓN A CAMPAMENTO DEPORTIVO DE VERANO

## DETALLES DEL MONITOREO

**Fecha:** 30 de junio, 01 y 04 de julio de 2016.

**Lugar:** Unidad Deportiva del Noroeste (Centro de Usos Múltiples).

**Ubicación:** Blvd. Solidaridad No. 404, Col. Álvaro Obregón, Hermosillo, Sonora.

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

**Dependencia:** Comisión del Deporte del Estado de Sonora.

**Unidad Administrativa:** Dirección de Desarrollo del Deporte.

**Trámite:** Inscripción a Campamento Deportivo de Verano.

**Personas entrevistadas:** 55.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2016
<b>1. Oportunidad</b>	10 minutos *.	<b>100.0%</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>100.0%</b>
a). Trato amable	Siempre	100.0%
b). Con respeto	Siempre	100.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	100.0%
	<b>Promedio</b>	<b>100.0%</b>
<b>**Resultados promedio(1+2+3+4)/4</b>		

\* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

## TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2016
Tiempo total promedio desde que llegó con sus documentos, hasta que se inscribió.	5 minutos

## RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
	2016	2016	2016	2016	2016
<b>Calidad del servicio</b>	76.4%	23.6%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>Grado de respuesta a sus necesidades</b>	76.4%	23.6%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>Trato del personal</b>	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>Limpieza</b>	70.9%	29.1%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>Promedio</b>	<b>76.4%</b>	<b>23.6%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>

## COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el **61.8% (55)** registró observaciones, de las que:

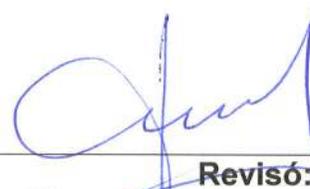
- El 79.4 % (27) Todo muy bien excelente servicio y muy amables.
- El 5.9 % (2) Instalar clima artificial donde uno llena el formato.
- El 14.7 % (5) Otras observaciones que se describen a continuación:  
 Al momento de inscribir al niño dar el rol con horario y actividades de cada día.  
 Contar con terminal para hacer el pago.  
 Dar comprobante a cada uno de los niños cuando inscribes a dos.  
 Más difusión en los medios de comunicación.  
 No decir mentiras en los medios de comunicación sobre descuentos a empleados del SNTE.

## EXPLORACIÓN VISUAL

Atributo	Resultados	
	2016	
Señalamientos claros	SI	
Ventanillas de atención al público	SI	
Requisitos visibles	SI	
Formatos	SI	
Costos visibles	SI	
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
CCC visible	SI	
<b>Observaciones:</b>		
<p><b>N.A=</b> No Aplica  <b>SI=</b> Cumple con el estándar  <b>NO=</b> No cumple con el estándar</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