



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
INSCRIPCIÓN A CAMPAMENTO DEPORTIVO DE VERANO

DETALLES DEL MONITOREO

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

Lugar: Gimnasio del Estado.

Ubicación: Calle Veracruz No.16 Oriente, Colonia Centro 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 de a Campamento Deportivo de Verano.

Personas entrevistadas: 44.

| Atributo | Estándar* | Cumplimiento del estándar según el usuario |
|---|---|--|
| | | 2016 |
| 1. Oportunidad | 10 Minutos.* | 100% |
| 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) | 100% |
| a). Trato amable | Siempre | 100% |
| b). Con respeto | Siempre | 100% |
| c). Disposición para aclarar dudas. | Siempre | 100% |
| | Resultados promedio(1+2+3+4)/4 | 100% |

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.



TIEMPO PROMEDIO

| Concepto | |
|---|-----------|
| Total para realizar 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 |
|--------------------------------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| Calidad del servicio | 56.8% | 43.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| Grado de respuesta a sus necesidades | 50.0% | 50.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| Trato del personal | 61.4% | 38.6% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| Limpieza | 47.7% | 52.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| Promedio | 54.0% | 46.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 36% (16) registró observaciones, de las que:

- El 43.5% (7) “Todo bien.”
- El 37.5% (6) “Faltó mayor difusión a el campamento de verano.”
- El 19.0% (3) “Hace falta la alberca.”



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 | NO |
| CCC visible | | SI |
| Observaciones: | | |
| <p>N.A= No Aplica SI= Cumple con el estándar NO= 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