



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: 01 y 04 de julio de 2016.

Lugar: Unidad Deportiva Ana Gabriela Guevara.

Ubicación: Blvd. Xolotl s/n esquina con Templo Mayor, Col. Los Altares, 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: 50.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2016
1. Oportunidad	10 minutos*.	100.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	96.0%***
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)	98.0%
a). Trato amable	Siempre	98.0%
b). Con respeto	Siempre	98.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	98.0%
Promedio		98.5%

****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 había cupo para niños de 11 años.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2016
Tiempo total promedio desde que llegó con sus documentos, hasta que se inscribió.	6 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
	2016	2016	2016	2016	2016
Calidad del servicio	64.0%	32.0%	2.0%	2.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	66.0%	32.0%	0.0%	2.0%	0.0%
Trato del personal	68.0%	30.0%	0.0%	2.0%	0.0%
Limpieza	68.0%	30.0%	2.0%	0.0%	0.0%
Promedio	66.5%	31.0%	1.0%	1.5%	0.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 64.0% (50) registró observaciones, de las que:

- El 41.9 % (13) Todo muy bien.
- El 9.6 % (3) Contar con teléfono en la oficina para pedir información y no tener que venir hasta la unidad deportiva.
- El 9.6 % (3) Ampliar más la oficina ya que no se cuenta con buena infraestructura para recibir a la gente.
- El 6.5 % (2) Dar más publicidad al campamento en los medios de comunicación.
- El 6.5 % (2) Informar que existe un cierto número para niños de 11 años o decir dentro de los requisitos que existe un cupo limitado.
- El 6.5 % (2) Agilizar el trámite.
- El 19.4 % (6) Otras observaciones que se describen a continuación:
 - Abrir cupo para niños de 3 años en adelante.
 - El espacio es muy chico.
 - Entregar la solicitud cuando vienes a solicitar información.
 - Limpieza en los baños.
 - Más personal.
 - Poner sillas en la sala de espera.

EXPLORACIÓN VISUAL

Atributo	Resultados	
	2016	
Señalamientos claros	NO	
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(1)	
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	
Observaciones:		
<p>N.A= No Aplica SI= Cumple con el estándar NO= No cumple con el estándar</p> <p>1.- Es muy chica y no cuenta con sillas.</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