



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

PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PERICIALES

TRÁMITE: EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS CON

O SIN ANTECEDENTES PENALES

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 04, 05 y 06 de Agosto de 2016.

Lugar: Dirección General de Servicios Periciales.

Ubicación: Blvd. Rosales y Paseo del Canal s/n, Colonia Centro, Hermosillo, Sonora.

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



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

Dependencia: Procuraduría General de Justicia del Estado.

Unidad Administrativa: Dirección General de Servicios Periciales.

Trámite: Expedición de Constancias con o sin Antecedentes Penales.

Personas entrevistadas 2016: 100.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario	
		2015	2016
1. Oportunidad	Primera vez 15 minutos Subsecuente 5 minutos Una vez en ventanilla, mismo que puede excederse en cualquiera de los casos si se encuentra un registro de antecedente penal del cual se tenga que consultar el status del proceso, si en el mismo no contamos con la resolución de Sentencia Absolutoria o Prescripción, en su caso*.	78.9%	100.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	91.0%	100.0%
3. Transparencia	(Promedio de: (a+b)/2)	100.0%	100.0%
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	100.0%	100.0%
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.	100.0%	100.0%
4. Calidez	(Promedio de: (a+b+c)/3)	72.6%	99.0%
a). Trato amable	Siempre	68.0%	99.0%
b). Con respeto	Siempre	80.0%	99.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	70.0%	99.0%
	Promedio (1+2+3+4)/4	85.6%	99.7%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2015	2016
Tiempo desde que llegó a la Procuraduría hasta antes de pasar a ventanilla.	57.3 minutos	30 minutos
Tiempo que esperó en ventanilla hasta la entrega de constancia	4.9 minutos	4 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	1 hora 2 minutos	34 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	20.0%	32.0%	49.0%	66.0%	19.0%	2.0%	8.0%	0.0%	4.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	15.0%	32.0%	50.0%	66.0%	22.0%	2.0%	6.0%	0.0%	7.0%	0.0%
Trato del personal	21.0%	40.0%	54.0%	59.0%	23.0%	1.0%	0.0%	0.0%	2.0%	0.0%
Limpieza	13.0%	22.0%	82.0%	70.0%	3.0%	7.0%	0.0%	1.0%	2.0%	0.0%
Promedio	17.3%	31.5%	58.8%	65.2%	16.7%	3.0%	3.5%	0.3%	3.7%	0.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 100.0% registró observaciones, de las que:

- El 44.1 % El edificio no es muy apropiado está muy reducido el espacio.
- El 18.7 % Todo muy bien, excelente servicio.
- El 7.6 % Ofrecerle agua al usuario.
- El 7.6 % Colocar más sillas.
- El 6.8 % El aire acondicionado no se da abasto.
- El 3.4 % Agilizar tiempo de espera.
- El 2.5 % Alternar las letras al momento de pasar a ventanilla.
- El 2.5 % Están muy escondidas las oficinas debería haber un señalamiento en el edificio de la Procuraduría o en el estacionamiento del mismo.
- El 1.7 % Contar con más ventanillas.
- El 1.7 % No cuentan con plumas buenas para el llenado de las fichas.
- El 3.4 % Otras observaciones que se describen a continuación:
 - Más personal.
 - Tener estacionamiento.
 - Pagar en línea la constancia.
 - La muchacha que da las fichas de llenado o el turno no es atenta ni siquiera te da la cara por estar pendiente del celular, ahí debería de estar una persona que de buen trato a la ciudadanía.



EXPLORACIÓN VISUAL

Atributo	Resultados
	2016
Señalamientos claros	NO
Ventanillas de atención al público	SI
Requisitos visibles	SI
Formatos	SI
Costos visibles	NO
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	NO
Baños para usuarios	NO
Rampas de acceso	SI
Infraestructura para discapacitados	Sanitarios
Sanitarios	NO
CCC visible	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