



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 DEL TRABAJO

SUBSECRETARÍA DEL TRABAJO

DIRECCIÓN GENERAL DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

TRÁMITE: ASESORÍA JURÍDICA LABORAL

## DETALLES DEL MONITOREO

**Fecha:** 26, 29, 30, 31 de agosto y 01 de septiembre 2016

**Lugar:** Inspección Local del Trabajo.

**Ubicación:** Centro de Gobierno, Comonfort y Paseo Río Sonora, Hermosillo, Sonora.



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

**Dependencia:** Secretaría del Trabajo

**Unidad Administrativa:** Dirección General del Trabajo y Previsión Social

**Trámite:** Asesoría Jurídica Laboral.

**Personas entrevistadas:** 100.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2016
1. Oportunidad	15 a 30 minutos posteriores a la solicitud del servicio de manera inmediata*.	100.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	92.0%**
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)	85.6%
a). Trato amable	Siempre	89.0%
b). Con respeto	Siempre	89.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	79.0%
<b>Resultados promedio(1+2+3+4)/4</b>		<b>94.4%</b>

\* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

**\*\* Quejas expuestas por los usuarios que impactan en el atributo relativo a la confiabilidad:**

- ✓ No hubo presencia del representante de la empresa.
- ✓ No me resolvieron.
- ✓ No me gustó la atención y me mintieron.

## TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2016
Tiempo promedio desde que llegó a esta oficina, hasta pasarlo con un asesor.	10 minutos
Tiempo promedio desde que llegó con el asesor, hasta que terminó con la asesoría.	17 minutos
<b>Tiempo total promedio para realizar el trámite</b>	<b>27 minutos</b>

## RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
	2016	2016	2016	2016	2016
Calidad del servicio	7.0%	63.0%	28.0%	1.0%	1.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	7.0%	62.0%	29.0%	1.0%	1.0%
Trato del personal	7.0%	81.0%	11.0%	1.0%	0.0%
Limpieza	3.0%	71.0%	23.0%	3.0%	0.0%
<b>Promedio</b>	<b>6.0%</b>	<b>69.2%</b>	<b>22.8%</b>	<b>1.5 %</b>	<b>0.5%</b>

## COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 82.0% (82) registró observaciones, de las que:

- El 37.0% (30) Todo muy bien, buen servicio y rápido.
- El 16.0% (13) Instalaciones más amplias, es demasiada gente y rebasa la capacidad de atención.
- El 12.4% (10) Instalar turno electrónico para tener más orden.
- El 12.4% (10) Falta más organización es un desastre.
- El 7.4% (6) Deberían de tener agua para el público.
- El 3.7% (3) No he logrado nada porque la parte patronal no se presenta.
- El 2.5% (2) Son muchas vueltas.



- El 8.6% (8) Otras observaciones que se describen a continuación:
  - Contar con otras oficinas.
  - Que no sea tardado el proceso.
  - Está confusa toda esta área.
  - Te dicen puras mentiras.
  - No atienden es un desmadre.
  - Es bueno que existan estos trámites.
  - A la del módulo 11 le falta tacto para tratar a la gente.

**EXPLORACIÓN VISUAL**

Atributo	Resultados	
	2016	
Señalamientos claros	NO	
Ventanillas de atención al público	SI	
Requisitos visibles	SI	
Formatos	SI	
Costos visibles	N.A	
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)	SI	
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias	N.A	
Baños para usuarios	SI	
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	SI
	Sanitarios	SI
CCC visible	N.A***	
<b>Observaciones:</b>		
N.A= No Aplica		
SI= Cumple con el estándar		
NO= No cumple con el estándar		
*** En proceso de actualización y validación.		



**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