



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 DE GOBIERNO

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL

REGISTRO CIVIL, CENTRO DE GOBIERNO

TRÁMITE: EXPEDICIÓN DE COPIAS CERTIFICADAS DE ACTAS DE
NACIMIENTO

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 31 de enero 2017.

Lugar: Registro Civil, Centro de Gobierno.

Ubicación: Blvd. Paseo Río Sonora y Comonfort, Planta Baja, Ala Sur, Hermosillo, Sonora.

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

Dependencia: Secretaría de Gobierno

Unidad Administrativa: Dirección General de Registro Civil

Trámite: Expedición de Copias Certificadas de Actas de Nacimiento.

Personas entrevistadas: 56.

| Atributo | Estándar* | Cumplimiento del estándar según el usuario |
|---|--|--|
| | | 2017 |
| 1. Oportunidad | 20 minutos en el Archivo Estatal del Registro Civil De 1 a 2 días en Oficialías y si el documento requiere algún proceso adicional por situaciones imprevistas, de 40 a 60 minutos. O más, según sea el caso.* | 87.5% |
| 2. Confiabilidad | No debe haber quejas. | 96.4%** |
| 3. Transparencia | (Promedio de: (a+b)/2) | 99.1% |
| a). Solicitud de requisitos adicionales | No se debe solicitar requisito adicional. | 98.2% |
| b). Solicitud de pago adicional | No se debe solicitar pago adicional. | 100.0% |
| | Resultados promedio(1+2+3)/3 | 94.3% |

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

**No terminaron su trámite satisfactoriamente porque los apellidos estaban mal.

TIEMPO PROMEDIO

| Concepto | 2017 |
|---|-------------------|
| Tiempo promedio que esperó para llegar a ventanilla. | 8.66 minutos |
| Tiempo promedio desde que llegó a ventanilla, hasta que terminó su gestión. | 13.34 minutos |
| Tiempo total promedio para realizar el trámite | 22 minutos |

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

| Concepto | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Pésimo |
|----------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|-------------|
| | 2017 | 2017 | 2017 | 2017 | 2017 |
| Calidad del servicio | 42.9% | 50% | 7.1% | 0.0% | 0.0% |
| Trato del personal | 50% | 46.4% | 3.6% | 0.0% | 0.0% |
| Limpieza | 32.1% | 66.1% | 1.8% | 0.0% | 0.0% |
| Promedio | 41.66% | 54.16% | 4.16% | 0.0 % | 0.0% |

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 42.85% (24) registró observaciones, de las que:

- El 16.66 % (4) Todo bien.
- El 12.5% (3) Trato muy bien.
- El 12.5 % (3) Las áreas no están ligadas, hay fila para todo.
- El 12.5 % (3) Mucho tiempo.
- El 37.5 % (1) Otras observaciones que se describen a continuación
 - Otra ventanilla para turnos
 - Caja muy lenta
 - Deberían tener cajeros foráneos.
 - Felicitación. Por entrar y salir más rápido.
 - Lugar más limpio.
 - Muy rápido y exacto lo que buscaba.
 - No hay café ni agua.
 - Platican mucho las cajeras en ventanilla.
 - El personal que firma estuviera a tiempo.

EXPLORACIÓN VISUAL

| Atributo | | Resultados |
|--|------------------|------------|
| | | 2017 |
| Señalamientos claros | | SI |
| Ventanillas de atención al público | | SI |
| Requisitos visibles | | SI |
| Formatos | | N.A |
| Costos visibles | | SI |
| Horario de atención al público visible. | | SI |
| Personal de atención al público | | SI |
| Módulo de información | | SI |
| Ventanilla especial (embarazadas, tercera edad o discapacitados) | | NO |
| Sala de espera | | SI |
| Agua para los usuario | | NO |
| 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 |
| Liga de Internet visible. ¿Cuál? | | SI |
| Observaciones: La liga es a: www.registrocivil.sonora.gob.mx | | |
| <p>N.A= No Aplica SI= Cumple con el estándar NO= No cumple con el estándar</p> | | |