



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 AVERIGUACIONES PREVIAS

(AGENCIA SEGUNDA DEL MINISTERIO PÚBLICO ESPECIALIZADO EN DELITOS
OCASIONADOS POR EL TRÁNSITO DE VEHÍCULOS)

TRÁMITE: RATIFICACIÓN DE LAS DENUNCIAS Y/O QUERELLAS
FORMULADAS.

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 23 al 29 de marzo, 2017.

Lugar: Agencia Segunda del Ministerio Público Especializado en Delitos Ocasionados por el Tránsito de Vehículos.

Ubicación: Solidaridad y Periférico Norte s/n Planta Alta, Col. Choyal, Hermosillo, Sonora.



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

Dependencia: Procuraduría General de Justicia.

Unidad Administrativa: Dirección General de Averiguaciones Previas.

Trámite: Ratificación de las Denuncias y/o Querellas Formuladas.

Personas entrevistadas: 14.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2017
1. Oportunidad	1 Hora.*	21.4 %
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	71.4%**
3. Transparencia	(Promedio de: (a+b)/2)	92.8%
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	85.7%
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.	100.0%
	Promedio(1+2+3)/3	61.8%
* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.		
** Te mandan a diferentes partes son muchas las vueltas.		

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2017
Tiempo desde que llegó hasta que terminó de presentar su denuncia	6 horas 38 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	1
Servicio obtenido	21.4%	7.1%	50.0%	14.3%	7.1%
Trato del personal	57.1%	21.4%	14.3%	0.0%	7.1%
Promedio	39.3%	14.3%	32.2%	7.1%	7.1%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 43.0% (6) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- Proporcionar al ciudadano más información sobre el trámite.
- Dar la atención sin tantas vueltas.
- Todo muy bien.
- Tuve que pagar grúa y exámen médico sin tener la culpa para proceder con el trámite, ahora hay nuevo procedimiento llevas el carro al taller tiene que ir un perito a realizar el avalúo de los daños para que puedan empezar a trabajar en el carro es algo que hace la aseguradora y el trámite se hace más largo y tedioso.
- No cuenta con rampas para discapacitados y una opción es carta poder pero notariada y son muchas vueltas y dinero.
- Me chocaron y ahí mismo me robaron la bolsa y en el inventario no se hacía mención y me mandaron a la PEI que está a la salida de Kino y me mandaron a la Procuraduría te hacen dar muchas vueltas.

EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO		RESULTADO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros		X		
Ventanillas de atención al público		X		
Requisitos visibles		X		Se encuentran publicados en la Carta Compromiso
Formatos para el trámite				No aplica
Costos visibles		X		Se encuentra publicado en la Carta Compromiso
Horarios de atención al público visible		X		
Personal de atención al público		X		
Módulo de información		X		
Ventanilla especial (embarazadas, tercera edad o discapacitados)			X	
Sala de espera		X		
Agua para los usuarios			X	
Identificación de servidores públicos (gafete)				Algunos servidores públicos lo portan
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias		X		No cuenta con hojas para interponer las quejas y sugerencias
Baños para usuarios			X	
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso		X	
	Sanitarios		X	
Carta Compromiso Ciudadano visible		X		
Liga de Internet visible. ¿Cuál?			X	
Señalización sobre sismos e incendios			X	
Extintidores o mangueras		X		
Salida de emergencia			X	
Ruta de Evacuación			X	