



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 EDUCACIÓN Y CULTURA

COORDINACIÓN DE REGISTRO, CERTIFICACIÓN Y

SERVICIOS A PROFESIONISTAS

TRÁMITE: EMISIÓN DE DUPLICADOS DE CERTIFICADOS DE ESTUDIOS
DE NIVEL PREESCOLAR, PRIMARIA Y SECUNDARIA.

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 30 y 31 de mayo 2017.

Lugar: Coordinación de Registro, Certificación y Servicios a Profesionistas (Viejo Cuartel).

Ubicación: Guerrero # 39 e/Sonora y Ave. Luis Donaldo Colosio, Col. Centro, Hermosillo, Sonora.

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

Dependencia: Secretaría de Educación y Cultura

Unidad Administrativa: Coordinación de Registro, Certificación y Servicios a Profesionistas.

Trámite: Emisión de Duplicados de Certificados de Estudios de Nivel Preescolar, Primaria y Secundaria.

Personas entrevistadas: 30.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2017
1. Oportunidad	4 horas a partir de la entrega de requisitos. Los egresados de 1949 a 1995 en 24 horas a partir de la entrega de requisitos. - Si se requiere verificación de datos en otra oficina regional, se realizara de 3 a 5 días hábiles.*	100.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	100.0%
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%
	Resultados promedio(1+2+3)/3	100.0%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2017
Tiempo promedio desde que llegó a esta oficina, hasta pasar a ventanilla.	5 minutos
Tiempo promedio para que le entregaran sus documentos.	21 horas
Tiempo total promedio para realizar el trámite	21 horas 5 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	10	9	8	7	6 o menos
Calidad del servicio	73.3%	23.3%	3.3%	0.0%	0.0%
Trato del personal	96.7%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	85.0%	13.3%	1.7%	0.0%	0.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 30.0% (9) registró observaciones, de las que:

- El 77.7% (7) Todo muy bien, excelente servicio y rápido.
- El 22.3 % (2) **Otras observaciones que se describen a continuación**
 - El único factor es que tienes que regresar después de las 2 de la tarde.
 - Se me hace innecesario pasar a las 2 ventanillas para después pasar a caja y regresar a la primera ventanilla por el documento, creo que en la primera también te podrían dar el recibo.

EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO		RESULTADO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros		X		
Ventanillas de atención al público		X		
Requisitos visibles		X		
Formatos para el trámite		X		
Costos visibles		X		
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		*Se observó una fila de silla que le falta reparar.
Agua para los usuarios			X	
Identificación de servidores públicos (gafete)		X		
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias		X		*Se observó que no hay hojas para llenar, únicamente está el buzón.
Limpieza del área		X		
Baños para usuarios		X		
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	X		*Se observó en el área donde se realiza el trámite falta un pedazo de piso también a la entrada, esto para que este parejo.
	Sanitarios		X	*Se observó que está muy chico el pasillo (no cabe una silla de ruedas) y le falta la para sujetar barra en el baño para discapacitados.
Carta Compromiso Ciudadano visible		X		
Liga de Internet visible. ¿Cuál?			X	
Señalización sobre sismos e incendios		X		
Extinguidores o mangueras		X		
Salida de emergencia		X		
Ruta de evacuación		X		

