



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 Y OFICIALÍAS
DEL REGISTRO CIVIL EN EL ESTADO

TRÁMITE: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE ACTAS DEL ESTADO CIVIL VIA
CAJERO AUTOMATICO EXPENDEDOR

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 12 y 13 de junio, 2017.

Lugar: Cajeros automáticos expendedores de actas en el Centro de Gobierno.

Ubicación: Centro de Gobierno, Edificio Sonora Sur y Edificio Hermosillo, Planta Baja, Ave. Cultura y Comonfort, 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 y Oficialías del Reg. Civil en el Estado.

Trámite: Atención a solicitudes de actas del estado civil vía cajero automático expendedor.

Personas entrevistadas: 70.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2017
1. Oportunidad	3 minutos a partir de que el usuario realiza su solicitud frente al cajero expendedor de actas.*	98.6 %
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	97.1%**
	Promedio(1+2+3)/3	97.8%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

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

- No encontré mi acta y anteriormente si estaba, ahora tengo que ir a las oficinas del Registro Civil y volver hacer fila.
- El cajero no acepta los billetes nuevos.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2017
Tiempo de espera para llegar al cajero	10 minutos
Desde la llegada al cajero hasta la obtención del acta	2 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	12 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	6
Servicio obtenido	58.6%	20.0%	8.6%	10.0%	2.8%
Promedio	58.6%	20.0%	8.6%	10.0%	2.8%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 43.9 % (32) Excelente servicio.
- El 28.8 % (21) Poner más cajeros en el Centro de Gobierno y distribuidos por la ciudad.
- El 6.9 % (5) Tener a una persona del registro civil que te apoye.
- El 4.1 % (3) Está muy cara el acta, bajar precios
- El 4.1 % (3) Dar mantenimiento seguido a los cajeros ya que se descomponen seguido.
- El 2.7 % (2) Actualizar el sistema de lectura de los billetes nuevos y de \$500.00.
- El 2.7 % (2) Ampliar el espacio donde se encuentran los cajeros.
- El 2.7 % (2) El formato de la acta esta chico, la letra muy pequeña y no esta legible.
- El 4.1 % (3) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - Está muy sucia el área donde se encuentra el cajero.
 - Antes podía hacer el trámite en el cajero y ahora tuve que ir a las oficinas del Registro Civil, ya que no todas las actas se encuentran en el cajero.
 - Dar opción para elegir el formato del acta.