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

INSTITUTO DE CRÉDITO EDUCATIVO DEL ESTADO DE SONORA

TRÁMITE: ATENCIÓN A DEUDORES DE CRÉDITO EDUCATIVO.

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 15 y 16 de junio 2017.

Lugar: Instituto de Crédito Educativo del Estado de Sonora.

Ubicación: Dr. Domingo Olivares #128 Esq. con Paseo de la Paz, Col. Valle Grande, Hermosillo, Sonora.

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS

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

Dependencia: Instituto de Crédito Educativo del Estado de Sonora.

Unidad Administrativa: Dirección de Cartera y Recuperación.

Trámite: Atención a Deudores de Crédito Educativo.

Personas entrevistadas: 26.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2017
1. Oportunidad	Convenios Administrativos: Atención, negociación de adeudo y firma del convenio: 20 minutos. Restructuras: Negociación y recepción de documentos para su autorización: 2 días hábiles. Elaboración del contrato correspondiente: 1 día hábil. Firma del contrato y aplicación de la reestructura: 1 día hábil.*	**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 esperó para que lo atendieran.	1 minuto
Tiempo promedio para realizar el trámite.	11 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	**12 minutos**

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	10	9	8	7	6 o menos
Calidad del servicio	96.2%	3.8%	0.0%	0.0%	0.0%
Trato del personal	100%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	**98.1%**	**1.9%**	**0.0%**	**0.0%**	**0.0%**

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 15.4% (4) registró observaciones, de las que:

- El 15.4% “Todo bien, muy buen servicio y atención”.

EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO		RESULTADO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros		X		
Ventanillas de atención al público		X		
Requisitos visibles		X		
Formatos para el trámite				*No aplica
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		
Agua para los usuarios		X		
Identificación de servidores públicos (gafete)		X		
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias		X		
Limpieza del área		X		
Baños para usuarios		X		
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	X		
	Sanitarios		X	*Se observó que no hay rampa de acceso para discapacitados ni barras.
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		