



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: RECTIFICACIÓN ADMINISTRATIVA DE ACTAS

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 13 y 14 de julio, 2017.

Lugar: Rectificación Administrativa 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 Registro Civil en el Estado.

Trámite: Rectificación Administrativa de Actas.

Personas entrevistadas: 20.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2017
1. Oportunidad	De la resolución.- Si el procedimiento se lleva a cabo en la Dirección General: 1 día hábil. De la Resolución si el procedimiento se lleva a cabo en una Oficialía: 10 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%
	Promedio(1+2+3)/3	100.0%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2017
Tiempo de espera para que le dieran el turno	3 minutos
Tiempo de espera para llegar a Ventanilla	80 minutos
Tiempo de espera para llegar a caja	8 minutos
Tiempo de espera para entregar el acta	61 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	2 horas 32 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	6
Servicio obtenido	15.0%	55.0%	15.0%	5.0%	10.0%
Trato del personal	65.0%	35.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	40.0%	45.0%	7.5%	2.5%	5.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados se registraron las siguientes observaciones:

- El 52.1 % (12) Agilizar el trámite es mucho el tiempo de espera.
- El 13.1 % (3) Todo bien y bien organizado
- El 13.1 % (3) Está muy caro la rectificación.
- El 8.6 % (2) Más personal en caja.
- El 13.1 % (3) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - La persona que nombra para la entrega de actas no se le entiende cuando habla.
 - Más personal donde realizas la rectificación.
 - Tener a una persona que te informe o guie para realizar el trámite.

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		
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		Se observó que no hay formato de llenado
Baños para usuarios			No aplica
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso		No aplica
	Sanitarios		No aplica
Carta Compromiso Ciudadano visible		X	
Liga de Internet visible. ¿Cuál?		X	
Señalización sobre sismos e incendios		X	
Extintores o mangueras		X	
Salida de emergencia		X	
Ruta de Evacuación		X	