



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

FONDO ESTATAL PARA LA MODERNIZACIÓN DEL TRANSPORTE

CENTROS DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL TRANSPORTE URBANO

TRÁMITE: EXPEDICIÓN DE CREDENCIALES DE IDENTIFICACIÓN DE
USUARIOS PREFERENTES DEL TRANSPORTE URBANO

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 3 y 7 de agosto, 2017.

Lugar: Fondo Estatal para la Modernización del Transporte.

Ubicación: Avenida Serdán No. 134 entre Yañez y Garmendia, Col. Centro, Hermosillo, Sonora.



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

Dependencia: Fondo Estatal para la Modernización del Transporte.

Unidad Administrativa: Centros de Atención a Usuarios del Transporte Urbano.

Trámite: Expedición de Credenciales de Identificación de Usuarios Preferentes del Transporte Urbano

Personas entrevistadas: 100.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2017
1. Oportunidad	5 minutos, una vez que se cumple con todos los requisitos establecidos.*	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 llegar a ventanilla	3 minutos
Tiempo desde que llegó a ventanilla, hasta terminar su gestión	2 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	5 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	6
Servicio obtenido	64.0%	27.0%	9.0%	0.0%	0.0%
Trato del personal	61.0%	26.0%	12.0%	0.0%	1.0%
Promedio	62.5%	26.5%	10.5%	0.0%	0.5%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 26.0% (26) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 26.9 % (7) El personal de ventanilla que ofrezca un mejor trato al usuario.
- El 23.0 % (6) Todo muy bien, muy buen servicio y bien organizado.
- El 15.3 % (4) En los camiones no sirven los aires, aparte que no los prenden.
- El 7.7 % (2) Excelente tener a una guardia tan amable porque es la que nos orienta y muy bien.
- El 26.9 % (7) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - El aire de esta oficina no se da abasto.
 - Que pasen más seguido los camiones ya que duramos esperando 2 horas y media.
 - Felicidades por el gran apoyo para la economía familiar.
 - Mejorar los camiones.
 - Los pasajes que inicien gratis antes del inicio de clases para nivel básico ya que los de preparatoria y universidad entramos antes.
 - No estar renovando la credencial cada seis meses.
 - Las de ventanilla platican mucho cuando te atienden y no te ponen atención cuando uno les entrega la credencial y el comprobante por estar en el mitote.

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		Se encuentra publicado en la Carta Compromiso
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		
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		