



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: EXPEDICIÓN DE COPIAS CERTIFICADAS DE ACTAS
(TERCERA OFICIALÍA)

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 17 y 18 de agosto, 2017.

Lugar: Tercera Oficialía del Registro Civil del CUM.

Ubicación: Perimetral Norte No. 110 E/ Solidaridad Esq. Choyal, Col. Álvaro Obregón, 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: Expedición de Copias Certificadas de Actas (Tercera Oficialía).

Personas entrevistadas: 49.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2017
1. Oportunidad	20 minutos en el Archivo Estatal del Registro Civil de 1 a 2 días en Oficialías y si el documento requiere algún proceso adicional por situaciones imprevistas, de 40 a 60 minutos. O más, según sea el caso. *	100.0 %
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	98.0%**
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	99.3%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.
** No apareció en el sistema y tuvo que ir a la Dirección del Registro Civil del Centro de Gobierno.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2017
Tiempo de espera para pasar a ventanilla	7 minutos
Tiempo desde que llegó a ventanilla hasta terminar su gestión	4 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	11 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	6
Servicio obtenido	91.9%	2.0%	6.1%	0.0%	0.0%
Trato del personal	98.0%	0.0%	2.0%	0.0%	0.0%
Promedio	95.0%	1.0%	4.0%	0.0%	0.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 95.9% (47) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 21.2% (10) El cajero automático es muy lento.
- El 14.9% (7) Debe haber más personal, ya que solo una persona es la que expide las actas y eso hace que el ciudadano espere más tiempo en fila.
- El 12.8% (6) Todo muy bien.
- El 10.7% (5) Dar mantenimiento al cajero y que acepte billetes nuevos, ya que la mayoría de las veces se encuentra fuera de servicio.
- El 10.7% (5) Señalamientos claros en ventanillas.
- El 8.5% (4) Ofrecer todos los servicios como la expedición de la CURP.
- El 6.3% (3) Contar con la opción de pagar con la Tarjeta.
- El 4.3% (2) Que pongan más ventanillas.
- El 4.3% (2) Instalar un turno mático.
- El 2.1% (1) Solicita ampliar el horario de atención al público.
- El 2.1% (1) Más cajeros automáticos.
- El 2.1% (1) Los servidores públicos deberían llegar a tiempo.



EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO	RESULTADO		
	SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros		X	
Ventanillas de atención al público	X		
Requisitos visibles	X		Se encuentra publicado en la Carta Compromiso.
Formatos para el trámite			No aplica.
Costos visibles	X		Se encuentra publicado en la Carta Compromiso.
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		
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		
Extintidores o mangueras	X		
Salida de emergencia		X	
Ruta de Evacuación	X		