



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 DESARROLLO SOCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS SOCIALES

UNIDOS POR TU MAYOR BIENESTAR.

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 28 y 29 de agosto, 2017.

Lugar: Dirección General de Programas Sociales.

Ubicación: Paseo Río Sonora No. 76 Norte, entre Galeana y Reforma, Colonia Proyecto Río Sonora, Hermosillo, Sonora.



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

Dependencia: Secretaría de Desarrollo Social.

Unidad Administrativa: Dirección General de Programas Sociales.

Servicio: Unidos por tu Mayor Bienestar.

Personas entrevistadas: 151.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2017
1. Oportunidad	15 días hábiles posteriores a la recepción de su solicitud de inscripción, se le notificará telefónicamente de la incorporación al programa, conforme a la disponibilidad de espacios en el padrón y de presupuesto asignado. Una vez efectuado el llenado de la "Solicitud de Inscripción y Estudio Socio-económico" y haber cubierto los requisitos establecidos por las reglas de operación vigentes.*	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 desde que lleno solicitud de inscripción hasta que fue aceptada	6 días
Tiempo desde la entrega de ficha hasta llegar a ventanilla	14 minutos
Tiempo total promedio para realizar el servicio	6 días 14 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	6
Servicio obtenido	89.4%	7.9%	2.0%	0.7%	0.0%
Trato del personal	93.4%	6.6%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	91.4%	7.3%	1.0%	0.3%	0.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados se registraron las siguientes observaciones:

- El 67.2 % Todo muy bien, excelente servicio, muy atentos.
- El 10.3 % Muchas gracias, agradecidos y contentos con el apoyo.
- El 5.2 % Felicitar y dar las gracias a la Gobernadora.
- El 4.3 % Sigam igual dando apoyos.
- El 4.3 % Mucho tiempo es el que se invierte para la entrega del apoyo.
- El 2.6 % El primer día vine y no me atendieron, no se me hizo justo vienes de lejos y tienes que pagar taxi.
- El 1.7 % Felicitar al Sr. que nos orienta es muy amable (Luis Carlos Quintero).
- El 4.3 % **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - La muchacha que entrega las fichas es muy amable (Rosangela).
 - Poder disponer del dinero en efectivo sin que te cobren comisión.
 - No contestan los teléfonos.
 - Que no nos hagan esperar cuando ya te atienden.
 - Cambian mucho las fechas para la entrega del apoyo.

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 (Primera vez si es llenado).
Costos visibles			No aplica.
Horarios de atención al público visible		X	
Personal de atención al público	X		
Módulo de información	X		
Ventanilla especial (embarazadas, tercera edad o discapacitados)			No aplica.
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	X	
	Sanitarios	N/A	
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	