



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 SONORENSE DE LAS MUJERES

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

TRÁMITE: ASESORÍA LEGAL

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 25, 26 y 30 de octubre y 01, 6,7, 8 y 9 de noviembre 2017.

Lugar: Instituto Sonorense de las Mujeres.

Ubicación: Periférico Norte No. 328, col. Balderrama, Hermosillo, Sonora.



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

Dependencia: Instituto Sonorense de las Mujeres.

Unidad Administrativa: Coordinación de Atención Ciudadana.

Trámite: Asesoría Legal

Personas entrevistadas: 20.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2017
1. Oportunidad	3 horas para la asesoría personalizada. 15 minutos para información telefónica.*	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 la atendieran	16 minutos
Tiempo desde que la atendieron hasta que terminó su asesoría	40 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	56 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	6
Servicio obtenido	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Trato del personal	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	95.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 70.0% (14) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 42.9% (6) Todo muy bien, excelente servicio.
- El 21.4% (3) Mayor difusión sobre los servicios que brindan.
- El 21.4% (3) Gracias por el apoyo que nos brindan a todas las mujeres.
- El 14.2% (2) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - ❖ La dirección se encuentra mal en internet.
 - ❖ Respetar el turno.

EXPLORACIÓN VISUAL

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