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 AGRICULTURA, GANADERÍA, RECURSOS HIDRÁULICOS, PESCA Y ACUACULTURA

TRÁMITE: EXPEDICIÓN DE CINTILLO CINEGÉTICO

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 22 al 29 de noviembre, 2017.

Lugar: Dirección General Forestal y de Fauna Silvestre.

Ubicación: Centro de Gobierno, Edificio Sonora Sur, 2° nivel, Comonfort y Blvd. Paseo del Río, Hermosillo, Sonora.

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS

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

Dependencia: Secretaría de Agricultura, Ganadería, Recursos Hidráulicos, Pesca y Acuacultura

Unidad Administrativa: Dirección General Forestal y de Fauna Silvestre.

Trámite: Expedición de Cintillo Cinegético.

Personas entrevistadas: 31.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2017
1. Oportunidad	2 días hábiles.*	100.0 %
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	100.0%
3. Transparencia	(Promedio de: (a+b)/2)	79.0%
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	100.0%
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.	58.0%
	Promedio(1+2+3)/3	**93.0%**

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2017
Tiempo de espera para llegar a ventanilla	**2 minutos**
Tiempo de espera desde que entregó la documentación hasta terminar su gestión	**1 día 17 hrs. 21 minutos**
Tiempo total promedio para realizar el trámite	**1 día 17 hrs. 23 minutos**

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	6 ó Menos
Servicio obtenido	80.7%	12.9%	0.0%	3.2%	3.2%
Trato del personal	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	**90.4%**	**6.4%**	**0.0%**	**1.6%**	**1.6%**

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 35.0% Todo muy bien, satisfecho con el trato.
- El 18.0% No especifican el concepto de cuota voluntaria, ya que la exigen para la entrega del cintillo, decir a dónde se va ese cobro.
- El 18.8% Quitar o bajarle a la cuota voluntaria, que es a fuerzas, ya que es mucho el dinero que se paga.
- El 6.0% No cobrar cuotas de conservación ya que se van al Consejo de Fauna.
- El 22.2% **Otras observaciones que se describen a continuación:**
  - Avisar con tiempo sobre la cuota voluntaria.
  - La cuota no está contemplada y no determinan esa cantidad.
  - Dar algo a cambio cuando pagas la aportación voluntaria.
  - No poner horarios de entrega de cintillos.
  - Poder realizar el trámite en otras partes del Estado.
  - Se cumpla la Ley y no se hagan acuerdos entre ellos sobre las cuotas.
  - La SAGARHPA nos quita la papeleta original del recibo de pago, misma que la Secretaría de Hacienda (SAT) nos la requiere al momento de presentar la declaración de impuestos dejándonos en estado de indefensión.

Observaciones determinadas por la Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico:

- Se observó que se colocó aviso en ventanilla de SAGARHPA señalando los horarios de atención, informando a los usuarios que el ingreso de solicitudes es de 8:30 a 12:00 y la entrega de cintillos es de 12:30 a 14:00 hrs, mismo que no está especificado en el Manual de Trámites y Servicios; debido a que el horario oficial establecido para el trámite es de 8:30 a.m. a 14:00 hrs.

- Costo de las aportaciones o cuotas voluntarias; cuando existen cobros adicionales, especificar el concepto de cada uno de ellos. En ningún caso se deberá indicar que el costo varía, de ser así, se deberá anotar el costo máximo y costo mínimo o especificar en qué casos el costo es mayor o menor, dicha información de las cuotas o aportaciones no vienen contempladas en el Manual de Trámites y Servicios.

- Como resultado de la evaluación y de las constantes quejas por parte de la ciudadanía respecto al cobro adicional por concepto de cuotas, la evaluadora preguntó en ventanilla quien podría aclararle dicha situación, por lo que fue remitida con el Biólogo Juan Manuel Segundo Galán, responsable del trámite, comportándose de una forma prepotente, cuestionando y responsabilizando a la evaluadora de haber retirado el aviso de horario de atención al público que ellos habían colocado. La evaluadora manifestó que ella no es la persona indicada para retirar dicho aviso, aún cuando no se encuentra contemplado en el manual de trámites y servicios de la instancia.

EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO		RESULTADO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros		X		
Ventanillas de atención al público		X		
Requisitos visibles			X	
Formatos para el trámite				N/A
Costos visibles			X	Cuotas no especificadas en el MTS
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		Los que se encuentran en el edificio.
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	X		
	Sanitarios		X	N/A
Carta Compromiso Ciudadano visible			X	N/A
Liga de Internet visible. ¿Cuál?			X	
Señalización sobre sismos e incendios			X	
Extinguidores o mangueras		X		
Salida de emergencia			X	
Ruta de Evacuación		X		