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

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 28, 29 de enero y 01 de febrero, 2018.

Lugar: Expedición de copias Certificadas de Actas en el Centro de Gobierno.

Ubicación: Centro de Gobierno, Edificio Sonora Sur y Edificio Hermosillo, Planta Baja, Ave. Cultura y Comonfort, Hermosillo, Sonora.

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS

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.

Personas entrevistadas: 74.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2018
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.	97.3%**
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	**99.1%**

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.
** Tener cuidado al momento de transcribir el acta ya que tenía doble letra en mi apellido y para poder arreglarla tuve que ir a mi casa por la original para comprobarles que ellos cometieron el error (Expresado por 2 usuarios).

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2018
Tiempo de espera para que le dieran el turno	**3 minutos**
Tiempo de espera para llegar a ventanilla y solicitar su acta	**10 minutos**
Tiempo para pasar a caja	**16 minutos**
Tiempo de espera para entregar el acta	**4 minutos**
Tiempo total promedio para realizar el trámite	**33 minutos**

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	1 al 6
Servicio obtenido	35.1%	29.7%	27.0%	2.7%	5.5%
Trato del personal	78.1%	17.8%	2.7%	1.4%	0.0%
Promedio	**56.6%**	**23.8%**	**14.8%**	**2.0%**	**2.8%**

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 77.0% (57) registró observaciones, de las que:

- El 52.6 % (30) Todo muy bien, buen trato y buena organización.
- El 29.8 % (17) Habilitar la otra caja para agilizar el trámite, es mucho el tiempo de espera.
- El 5.3 % (3) Muy caro y lento.
- El 3.5 % (2) Más cajeros siempre están llenos o no funcionan.
- El 3.5 % (2) Los que transcriben tengan más cuidado, los errores de ellos los pagamos nosotros.
- El 5.3 % (3) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
  - No poner caducidad al acta ni que fuera medicamento.
  - Poder solicitar copia fiel del libro de otros Estados.
  - Tengan mejor trato.

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		
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				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	
Extinguidores o mangueras			X	
Salida de emergencia			X	
Ruta de Evacuación			X	