



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

FINANCIERA PARA EL DESARROLLO
ECONÓMICO DE SONORA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN Y FINANCIAMIENTO

TRÁMITE: APOYOS FINANCIEROS
PROGRAMA MUJER PRODUCTIVA.

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: Del 19 al 22 de febrero de 2018.

Lugar: Encuestas vía telefónica a usuarias.

Ubicación: Centro de Gobierno, Edificio Sonora, ala norte, primer nivel, Comonfort y Paseo Río Sonora, Col. Villa de Seris, Hermosillo, Sonora.



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

Dependencia: Financiera para el Desarrollo Económico de Sonora.

Unidad Administrativa: Dirección General de Promoción y Financiamiento.

Trámite: Apoyos Financieros Programa Mujer Productiva.

Personas entrevistadas: 60.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2018
1. Oportunidad	Aprobado el crédito y una vez cubiertos todos los requisitos, 25 días hábiles para la entrega del recurso, previa integración del expediente.*	45.0 %*
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	81.6%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2018
Tiempo promedio de espera para entrega de requisitos	7 minutos
Tiempo promedio desde que entregó todos los requisitos hasta recibir el apoyo.	30 días 12 horas
Tiempo total promedio para recibir el apoyo.	30 días 12 horas con 6 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	6 ó Menos
Servicio obtenido	68.4%	15.0%	10.0%	3.3%	3.3%
Trato del personal	86.7%	5.0%	5.0%	3.3%	0.0%
Promedio	77.6%	10.0%	7.5%	3.3%	1.6%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De las usuarias encuestadas se registraron los siguientes comentarios y sugerencias:

- El 30.0% Todo muy bien, buen trato, amables y atentos.
- El 15.0% Agilizar el tiempo de entrega del apoyo.
- El 13.8% Muchos requisitos y complicaciones para el trámite, hacen dar muchas vueltas.
- El 6.2% Que el personal sea más humano y no sea prepotente.
- El 5.0% El interés es muy alto.
- El 2.5% Que aseguren el día que te van a entregar el préstamo, ya que fueron muchas vueltas.
- El 2.5% Ampliar el giro.
- El 2.5% Otorgar la cantidad que solicitas.
- El 2.5% Fácil y rápido.
- El 2.5% Más apoyo en cuanto al llenado de solicitudes y de los requisitos.
- El 2.5% Facilitar el trámite cuando solicitas el siguiente apoyo.
- El 15.0% Otras observaciones que se describen a continuación:
 - Tener un sistema para cuando te falte algún requisito se comuniquen lo antes posible y no perder tanto tiempo.
 - Falta de ética y profesionalismo, ya que me hicieron firmar 2 pagarés.
 - Muchas veces no puedes cumplir con los requisitos y más con las garantías.
 - Enlace encubadora y enlace en Municipios es muy lento.
 - Pagué mucho de mensajería.
 - No avisaron cuando queda listo el depósito.
 - Contar con un asesor para el llenado de la solicitud por internet.
 - Ver prioridades del negocio para otorgar las cantidades que solicitas.
 - Poder realizar los pagos por transferencias.
 - Mejor trato del personal que recibe las facturas.



- Poder dar seguimiento en la página sobre el status y no tener que estar hablando por teléfono.
- Dar apoyo a las personas que tenemos negocio para escriturarlos.
- Dar más difusión a estos apoyos.
- Agradecer al Sr. Alberto Valenzuela y al Lic. Ledger muy buena atención.



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			Gratuito
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		Ubicado en el módulo de recepción
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	
Extintores o mangueras	X		
Salida de emergencia		X	
Ruta de Evacuación		X	