



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 EDUCACIÓN Y CULTURA

COORDINACIÓN GENERAL DE REGISTRO, CERTIFICACIÓN Y
SERVICIOS A PROFESIONISTAS.

TRÁMITE: REGISTRO DE TÍTULO Y EXPEDICIÓN
DE CÉDULA ESTATAL

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 15 al 21 de marzo 2018.

Lugar: Encuestas vía telefónica a usuarios.

Ubicación: Guerrero No. 39 e/Sonora y Ave. Luis Donaldo Colosio, Col. Centro, Hermosillo, Sonora.



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

Dependencia: Secretaría de Educación y Cultura.

Unidad Administrativa: Coordinación General de Registro, Certificación y Servicios a Profesionistas.

Trámite: Registro de Título y Expedición de Cédula Estatal.

Personas entrevistadas: 50.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2018
1. Oportunidad	8-10 semanas (de acuerdo a la carrera o Institución de egreso, no aplica para trámites foráneos).*	40.0 %*
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	80.0%

* 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 su documento.	13 semanas 1 día, 23 horas y 31 minutos
Tiempo total promedio para recibir el apoyo.	13 semanas 1 día,, 23 horas y 38 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO		
	10	9	8
Servicio obtenido	60.0%	28.0%	12.0%
Trato del personal	86.0%	10.0%	4.0%
Promedio	73.0%	19.0%	8.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 78.0% registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 33.3% (13) Todo muy bien, amables y buen servicio.
- El 28.2% (11) Agilizar el tiempo para la entrega de la cédula.
- El 7.7% (3) Brindar un mejor trato (mal educadas) y mejorar la información para realizar el trámite.
- El 5.2% (2) Avisar cuando llegue el documento.
- El 25.6% (10) Otras observaciones que se describen a continuación:
 - Buscar un método para el envío de documentos, siendo estos importantes.
 - Confirmar la fecha exacta para la entrega del documento.
 - Más difusión o publicidad al trámite.
 - Checar bien los sellos al entregar el documento.
 - Mejor calidad del material de la cédula.
 - Otra ventanilla para realizar el trámite.
 - Que se pueda realizar el trámite por internet.
 - Más personal para la atención del trámite.
 - Proporcionar información por teléfono, internet o forma de rastreo, para no tener que ir a las oficinas.
 - Contar con una copiadora ahí mismo.

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		X		
Costos visibles		X		Se encuentran publicados en la Carta Compromiso.
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		Se observó que no todo el personal lo porta.
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias		X		No hay hojas para llenar, únicamente está el buzón.
Baños para usuarios		X		
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	X		
	Sanitarios		X	Está muy chico el pasillo y le falta las barras para discapacitados.
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		
Otras Observaciones				La puerta de entrada a la oficina se encuentra en muy mal estado.

