



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 DESARROLLO SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL

TRÁMITE: PROGRAMA DE APOYO A LA VIVIENDA SOCIAL

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 14, 16, 20, 22 y 23 de marzo del 2018.

Lugar: Encuestas vía telefónica a beneficiarios de diferentes municipios del Estado.

Ubicación: Paseo Río Sonora No. 76 Norte, entre Galeana y Reforma, col. Proyecto Río Sonora C.P.83270, edificio la Gran Plaza, planta baja. Hermosillo, Sonora.



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

Dependencia: Secretaría de Desarrollo Social.

Unidad Administrativa: Dirección General de Infraestructura Social.

Trámite: Programa de Apoyo a la Vivienda Social.

Personas entrevistadas: 52.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2018
1. Oportunidad	15 días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud de incorporación al programa.*	50.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.**	86.5%
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	78.8%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.
 ** -No la han terminado. (6)
 -No está completa, además está mal hecha.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2018
Tiempo de espera desde que ingresó la solicitud hasta que le contactaron	40 días
Tiempo que pasó para entregarle el proyecto concluido	38 días
Tiempo total del trámite	78 días

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	6 o menos.
Servicio obtenido	82.6%	7.7%	3.8%	3.8%	1.9%
Trato del personal	92.4%	3.8%	3.8%	0.0%	0.0%
Promedio	87.5%	5.8%	3.8%	1.9%	0.9%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 48.7% (25) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 32.0% (8) “Muy agradecidos por el apoyo”.
- El 16.0% (4) “Todo bien”.
- El 12.0% (3) “Satisfechos”.
- El 8.0% (2) “Sigán apoyando”.
- El 8.0% (2) “No está terminado falta puertas y piso”.
- El 8.0% (2) “No han terminado ni el baño, ni el cuarto, metí solicitud desde que inició el Gobierno de Claudia”.

El 12.1% (4) **Otras observaciones que se describen a continuación:**

- “Hace meses que dejaron de trabajar y dejaron sin terminar”.
- “El lavamanos mal hecho, se está cayendo”.
- “El señor encargado de las obras nos hizo chapuza con el cemento, ese cemento era de otra cosa y lo usó para hacer un piso el cual ya se deshizo y no terminó”.
- “Yo tenía un saco de cemento y los que construyeron se lo robaron, además quedó toda boluda la construcción, con muchos detalles. El emplaste se está cayendo”.

EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO	RESULTADO		
	SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros		X	<ul style="list-style-type: none"> Se recomienda que se señale módulo de información.
Ventanillas de atención al público	X		<ul style="list-style-type: none"> Se recomienda que se señale.
Requisitos visibles	X		
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)	X		
Sala de espera	X		
Agua para los usuarios	X		
Identificación de servidores públicos (gafete)		X	<ul style="list-style-type: none"> Solo algunos lo portan.
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias	X		
Limpieza de área	X		
Baños para usuarios			No aplica
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	X	
	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		