



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 HACIENDA
DIRECCIÓN GENERAL DE RECAUDACIÓN

TRÁMITE: EXPEDICIÓN DE LICENCIA DE AUTOMOVILISTA

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 9, 10 y 11 de mayo de 2018.

Lugar: Agencia Fiscal del Estado de Sonora.

Ubicación: Centro de Gobierno, Edificio Sonora Sur, Ave. Cultura y Comonfort C.P. 83280, Hermosillo, Sonora.



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

Dependencia: Secretaría de Hacienda.

Unidad Administrativa: Dirección General de Recaudación.

Trámite: Expedición de licencia de automovilista.

Personas entrevistadas: 59.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2018
1. Oportunidad	Si es trámite por primera vez 30 minutos Renovación normal 10 minutos, a partir de que el contribuyente se presente en ventanilla con la documentación requerida	100.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	100.00
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	100.0%
* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.		

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2018
Tiempo de espera para llegar a ventanilla	6 minutos
Tiempo de espera desde que llegó a ventanilla, hasta que le entregaron su licencia	4 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	10 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	6 o menos.
Servicio obtenido	84.7%	13.6%	1.7%	0.0%	0.0%
Trato del personal	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	92.3%	6.8%	0.90%	0.0%	0.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 28.8% (17) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 15.2% (9) “Todo excelente”.
- El 5.0% (3) “Muy rápido”.
- El 3.3% (2) “Bajar costos”.
- **El 5.0% (3) Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - “El mostrador está maltratado lo deberían de arreglar, alguien se puede raspar o lastimar”.
 - “Poner una copiadora para evitar la vuelta de la copia de la licencia”.
 - “Se me hizo mucho el tiempo que esperé, y solo esperé dos turnos, está solo es para que te atendieran más rápido”.

EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO		RESULTADO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros		X		
Ventanillas de atención al público		X		
Requisitos visibles		X		
Formatos para el trámite		X		
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		*Algunas sillas necesitan repararse.
Agua para los usuarios		X		
Identificación de servidores públicos (gafete)		X		*Solo algunos lo portaban.
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias		X		*Le falta la repisa.
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	*Se recomienda que se le de difusión y que esté visible para que el contribuyente tenga conocimiento.
Señalización sobre sismos e incendios			X	
Extintidores o mangueras		X		
Salida de emergencia		X		
Ruta de Evacuación		X		