



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 DEL BOLETÍN OFICIAL
Y ARCHIVO DEL ESTADO

TRÁMITE: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE PUBLICACIÓN
EN EL BOLETÍN OFICIAL

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 24, 25 y 28 de mayo de 2018.

Lugar: Dirección General del Boletín Oficial y Archivo del Estado.

Ubicación: Garmendia No. 157 Sur, entre Serdán y Elías Calles, col. Centro, Hermosillo, Sonora.



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

Dependencia: Secretaría de Gobierno

Unidad Administrativa: Dirección General del Boletín Oficial y Archivo del Estado.

Trámite: Atención a Solicitudes de Publicación en el Boletín Oficial.

Personas entrevistadas: 30.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2018
1. Oportunidad	10 minutos, contados a partir de que al usuario del servicio es atendido en mostrador *.	100.0%
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%
	Resultados promedio(1+2+3)/3	100.0%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETS).

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	Del 1 al 5
Servicio obtenido	60.0%	13.3%	20.0%	0.0%	6.7%
Trato del personal	86.6%	6.7%	6.7%	0.0%	0.0%
Promedio	73.3%	10.0%	13.4%	0.0%	3.3%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 76.6% (23) registró observaciones, de las que:

- El 60.9% (14) “Excelente servicio, todo muy bien”.
- El 13.0% (3) “Los cobros son muy excesivos, que sean más justos”.
- El 13.0% (3) “Se batalla mucho con el estacionamiento”.
- El 8.7% (2) “Las aportaciones son muy elevadas ya que te cobran doble Cecop, Universidad e Infraestructura Educativa, etc. y se me hace injusto, de puras aportaciones he pagado más de 700 pesos”.

El 4.4% (1) “Ponerse de acuerdo con el importe a pagar, ya que Héctor (trabajador del Boletín Oficial) me da una cotización y cuando paso a caja me cobran otra cantidad.

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		
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		
Baños para usuarios	X		
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	X	
	Sanitarios		X
Carta Compromiso Ciudadano visible	X		
Liga de Internet visible. ¿Cuál?	X		Se encuentra una liga para cotizaciones de edictos.
Señalización sobre sismos e incendios		X	
Extinguidores o mangueras		X	
Salida de emergencia		X	
Ruta de Evacuación	X		