



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 BEBIDAS ALCOHÓLICAS

**TRÁMITE:** REVALIDACIÓN DE LICENCIA PARA VENTA Y/O  
CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS Y LICENCIA  
PORTEADORA DE BEBIDAS CON CONTENIDO ALCOHÓLICO.

---

## DETALLES DEL MONITOREO

**Fecha:** 23, 24, 28, 29 y 31 de mayo de 2018.

**Lugar:** Dirección General de Bebidas Alcohólicas.

**Ubicación:** Rosales entre Blvd. Hidalgo y Serdán, Col. Centro C.P. 83200 (antes Banco de México),  
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 Bebidas Alcohólicas.

**Trámite:** Revalidación de Licencias para venta y/o consumo de bebidas alcohólicas y Licencia porteadora de bebidas con contenido alcohólico.

**Personas entrevistadas:** 47.

| Atributo                                | Estándar*                                 | Cumplimiento del estándar según el usuario |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
|                                         |                                           | 2018                                       |
| 1. Oportunidad                          | 24 hrs*.                                  | 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%                                     |
| <b>Resultados promedio (1+2+3)/3</b>    |                                           | <b>100.0%</b>                              |

\* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

## TIEMPO PROMEDIO

| Concepto                                                       | 2018                    |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Tiempo promedio que esperó para que lo atendieran              | 4 minutos               |
| Tiempo promedio que esperó para que le entregaran su holograma | 1 hora 5 minutos        |
| <b>Tiempo total promedio para realizar el trámite</b>          | <b>1 hora 9 minutos</b> |

## RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

| Concepto                  | CALIFICACIÓN PROMEDIO |             |             |             |             |
|---------------------------|-----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                           | 10                    | 9           | 8           | 7           | Del 1 al 6  |
| <b>Servicio obtenido</b>  | 97.9%                 | 2.1%        | 0.0%        | 0.0%        | 0.0%        |
| <b>Trato del personal</b> | 91.5%                 | 8.5%        | 0.0%        | 0.0%        | 0.0%        |
| <b>Promedio</b>           | <b>94.7%</b>          | <b>5.3%</b> | <b>0.0%</b> | <b>0.0%</b> | <b>0.0%</b> |

## COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 31.9% (15) registró observaciones, de las que:

- El 33.3 % (5) “Excelente atención”.
- El 20.0 % (3) “Estacionamiento para el contribuyente”.
- El 13.3 % (2) “Muy ágil el trámite”.
- El 33.3 % (5) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
  - “Las aportaciones voluntarias (forzadas) son muchas”.
  - “En la oficina de alcoholes en Guaymas es donde se podría mejorar el servicio, batallamos con Guaymas”.
  - “Felicité al joven que me atendió por la atención personalizada”.
  - “Ojalá dejen a la Lic. Fernández mucho tiempo, es una persona tratable y accesible”.
  - “Que aquí mismo imprimieran el recibo oficial, si es algo interno, aquí deberían de imprimirlo, es una vuelta extra”.

### Observaciones por parte de la Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico:

- Se le pide al contribuyente una copia de su credencial para votar (INE o IFE) al momento de recibir el holograma, esto no está establecido en el RETS.
- En caso de no ir el contribuyente que solicitó la licencia, se le pide a la persona que va por el holograma un poder, el cual tampoco está establecido esta observación en el RETS.

## 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  | *Se observó que algunos no lo portan.                                                                 |
| Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias              |                  | X         |    |                                                                                                       |
| Baños para usuarios                                              |                  |           | X  |                                                                                                       |
| Infraestructura para discapacitados                              | Rampas de acceso | X         |    | *Se encuentra por el lado de la Calle Rosales.                                                        |
|                                                                  | Sanitarios       |           | X  |                                                                                                       |
| 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         |    |                                                                                                       |