



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

INSTITUTO SONORENSE DE CULTURA
COORDINACIÓN GENERAL DE
CASA DE LA CULTURA SONORA

TRÁMITE: INSCRIPCIÓN A TALLERES
DE EDUCACIÓN ARTÍSTICA

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 19, 20, 21, 22 y 25 de junio del 2018.

Lugar: Casa de la Cultura.

Ubicación: Blvd. Vildósola y Ave. Cultura SN-S, Villa de Seris, 83270 Hermosillo, Sonora.



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

Dependencia: Instituto Sonorense de Cultura.

Unidad Administrativa: Coordinación General de la Casa de la Cultura.

Trámite: Inscripción a Talleres de Educación Artística.

Personas entrevistadas: 45.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2018
1. Oportunidad	20 minutos.*	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).		

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2018
Tiempo promedio que esperó para que lo atendieran	2 minutos
Tiempo promedio que esperó para terminar su gestión	8 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	10 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	Del 1 al 6
Servicio obtenido	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Trato del personal	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 17.7% (8) registró observaciones, de las que:

- El 25.0% (2) “Excelente atención”.
- El 25.0% (2) “Todo bien”.
- El 25.0% (2) “Que se pudiera pagar con tarjeta”.
- **El 25.0% (2) Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - “Me parece excelente que tengan un curso gratuito para niños de biblioteca así fomentan la cultura de leer”.
 - “Más difusión”.

EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO		RESULTADO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros		X		
Ventanillas de atención al público		X		
Requisitos visibles		X		
Formatos para el trámite				*No aplica.
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	Se solicitó su reposición a Dirección General del ISC mediante oficio S/N de fecha de recibido 21 de agosto 2017.
Baños para usuarios		X		
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	X		
	Sanitarios	X		
Carta Compromiso Ciudadano visible		X		
Liga de Internet visible. ¿Cuál?		X		
Señalización sobre sismos e incendios		X		
Extintidores o mangueras		X		
Salida de emergencia		X		
Ruta de Evacuación		X		