



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría
de la Contraloría General

SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y TECNOLÓGICO

INFORME DE MONITOREO DE SATISFACCIÓN Y/O CUMPLIMIENTO EN TRÁMITES Y SERVICIOS

SECRETARÍA DE GOBIERNO

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL Y OFICIALÍAS DEL
REGISTRO CIVIL EN EL ESTADO (TERCERA OFICIALÍA)

TRÁMITE: EXPEDICIÓN DE COPIAS CERTIFICADAS DE ACTAS

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 21, 22 y 25 de Junio de 2018.

Lugar: Tercera Oficialía del Registro Civil.

Ubicación: Boulevard Solidaridad y Avenida Perimetral Norte # 731, Planta Alta, Col. Álvaro Obregón, Hermosillo, Sonora.

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

Dependencia: Secretaría de Gobierno

Unidad Administrativa: Dirección General de Registro Civil y Oficialías del Registro Civil en el Estado (Tercera Oficialía del Registro Civil).

Trámite: Expedición de Copias Certificadas de Actas.

Personas entrevistadas: 80.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2018
1. Oportunidad	20 minutos en el Archivo Estatal del Registro Civil, de 1 a 2 días en Oficialías y si el documento requiere algún proceso adicional por situaciones imprevistas de 40 a 60 minutos. O más, según sea el caso*.	100.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	95.0%**
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	98.3%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

** Mi acta salió mal no le hicieron la corrección ya que mi nombre sigue pegado.

Solicité el acta en el formato nuevo y salió mal mi apellido.

Solicité el acta en el formato nuevo y salió mal el nombre y la fecha de nacimiento ahora tengo que ir hasta el Centro de Gobierno para que la arreglen.

No apareció mi acta y tengo que ir hasta el Centro de Gobierno.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2018
Tiempo de espera para llegar a ventanilla	10 minutos
Tiempo que llegó a ventanilla, hasta terminar su gestión	3 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	13 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	Del 1 al 5
Servicio obtenido	71.3%	10.0%	10.0%	5.0%	3.8%
Trato del personal	87.5%	7.5%	3.8%	1.3%	0.0%
Promedio	79.4%	8.8%	6.9%	3.1%	1.9%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 48.7% (39) registró observaciones, describiéndose a continuación:

- El 38.5% (15) “Todo muy bien, muy amables y buena atención”.
- El 15.4% (6) “Ampliar cobertura de internet para que no tengan tantos problemas”.
- El 7.7% (3) “Debe haber más cajas”.
- El 7.7% (3) “Que funcione el cajero”.
- El 7.7% (3) “Está muy lento el sistema”.
- El 5.1% (2) “Deberían tener más cuidado al momento de capturar”.
- El 5.1% (2) “Más personal”.
- El 12.8% (5) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - “Actualizar bien los datos ya que hice una corrección y no lo arreglaron”.
 - “El costo de actas de otros estados es demasiado alto”.
 - “Arreglar el elevador”.
 - “El trámite de acta de inexistencia que se pueda hacer aquí y no tener que ir hasta el Centro de Gobierno”.
 - “Está muy cara el acta”.

EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO	RESULTADO		
	SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros	X		
Ventanillas de atención al público	X		
Requisitos visibles	X		Se encuentran publicados en la carta compromiso al ciudadano.
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	Se encuentra el módulo pero no hay personal que lo atienda.
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	Los sanitarios se encuentran en la planta baja pero es para todo el edificio.
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	X	El único medio para llegar a las oficinas es el elevador y no funciona.
	Sanitarios	X	Los sanitarios para discapacitados se encuentran en la planta baja.
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	Por la infraestructura del edificio no se cuenta con salida de emergencia.
Ruta de Evacuación	X		