



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría
de la Contraloría General

SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y TECNOLÓGICO

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

INSTITUTO SONORENSE DE CULTURA
MUSEO DEL CENTRO CULTURAL MUSAS

TRÁMITE: TALLERES ARTÍSTICOS MUSAS

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 27, 28, 29 de junio y 2, 3, 4, 5, 6, 9 y 10 de julio del 2018.

Lugar: Museo del Centro Cultural Musas.

Ubicación: Blvd. Agustín de Vildosola y Ave. Cultura S/N, Colonia Villa de Seris C.P. 83270 Hermosillo, Sonora.



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

Dependencia: Instituto Sonorense de Cultura.

Unidad Administrativa: Museo del Centro Cultural Musas.

Trámite: Talleres artísticos MUSAS.

Personas entrevistadas: 19.

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	1 minutos
Tiempo promedio que esperó para terminar su gestión	7 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	8 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 26.3% (5) registró observaciones, de las que:

- El 80.0% (4) “Más difusión”.
- El 20.0% (1) Otras observaciones que se describen a continuación:
 - “Todo bien”.

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)			*No aplica
Sala de espera			*No aplica
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	
Señalización sobre sismos e incendios	X		
Extintores o mangueras	X		
Salida de emergencia	X		



Ruta de Evacuación	X		
--------------------	---	--	--