



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

## SECRETARÍA DE GOBIERNO

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL Y OFICIALÍAS DEL REGISTRO  
CIVIL EN EL ESTADO (**PRIMERA OFICIALÍA DE CD. OBREGÓN**)

**TRÁMITE:** EXPEDICIÓN DE COPIAS CERTIFICADAS DE ACTAS

---

### DETALLES DEL MONITOREO

**Fecha:** 6 y 7 de agosto de 2018.

**Lugar:** Primera Oficialía del Registro Civil de Cd. Obregón.

**Ubicación:** Calle 5 de Febrero entre Allende e Hidalgo, Cd. Obregón, Sonora.



# 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 (Primera Oficialía del Registro Civil de Cd. Obregón).

**Trámite:** Expedición de Copias Certificadas de Actas.

**Personas entrevistadas:** 56.

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.	98.2%**
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>99.4%</b>

\* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETS).  
\*\* No me dieron mi acta porque no salió en el sistema y lo raro que anteriormente ya me la habían dado.

## TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2018
Tiempo de espera para llegar a ventanilla	42 minutos
Tiempo que llegó a ventanilla, hasta terminar su gestión	3 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	45 minutos

## RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	Del 1 al 5
Servicio obtenido	50.0%	26.9%	7.1%	7.1%	8.9%
Trato del personal	75.0%	12.5%	10.7%	0.0%	1.8%
<b>Promedio</b>	<b>62.5%</b>	<b>19.7%</b>	<b>8.9%</b>	<b>3.6%</b>	<b>5.3%</b>

## COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 100% (56) realizó comentarios en relación al trámite evaluado, a continuación se describen:

- El 36.8% “Todo muy bien, excelente servicio”.
- El 15.8% “Ampliar más las instalaciones están muy reducidos los espacios”.
- El 12.3% “Debiera haber más personal”.
- El 10.5% “Agilizar más, es muy lento el servicio”.
- El 5.2% “Tener un turno-mático”.
- El 3.5% “Mejorar el trato del personal son muy déspotas”.
- El 15.8% **Otras observaciones que se describen a continuación:**
  - “Tener más sillas”.
  - “Contar con personal asignado para cuando no encuentres tu acta en el cajero, te puedan atender de inmediato y no tener que hacer fila de nuevo”.
  - “Los cajeros fallan mucho”.
  - “El acta está muy cara”.
  - “Tener cuidado en las correcciones del acta”.
  - “Una ventanilla especial para personas discapacitadas”.
  - “Más atención ya que la verdad no sé qué está pasando, porque anteriormente ya la había solicitado y ahora me salen que no aparezco”.
  - “Últimamente hay muchos errores en las actas”.



- “Que no les dé flojera hacer una búsqueda de libro ya que solicité mi acta y no apareció en el sistema y por no buscarla me mandan a la segunda oficialía y cuando la solicito en la segunda me dicen que mi acta se encuentra en la primera y llego a la primera y van a la búsqueda de libro y la encuentran no se me hace justo que nos hacen dar muchas vueltas”.

## 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		
Ventanilla especial (embarazadas, tercera edad o discapacitados)		X	
Sala de espera	X		Es insuficiente el espacio.
Agua para los usuarios		X	
Identificación de servidores públicos (gafete)		X	
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias	X		No cuenta con los formatos.
Baños para usuarios		X	Los baños se encuentran en biblioteca.
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	X	
	Sanitarios	X	
Carta Compromiso Ciudadano visible	X		Se encuentra publicada pero no está actualizada, está firmada por la anterior Directora del Registro Civil.
Liga de Internet visible. ¿Cuál?		X	
Señalización sobre sismos e incendios		X	
Extintores o mangueras	X		Cuenta con extinguidor pero está vacío.
Salida de emergencia		X	
Ruta de Evacuación	X		