



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 HACIENDA
DIRECCIÓN GENERAL DE RECAUDACIÓN
AGENCIA FISCAL GUAYMAS

TRÁMITE: EXPEDICIÓN DE LICENCIA DE AUTOMOVILISTA

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 9 y 10 de agosto del 2018.

Lugar: Agencia Fiscal Guaymas.

Ubicación: Calzada Agustín García López No. 1000 y Blvd. Paseo Las Villas, Fraccionamiento Las Villas, C.P. 85440, Guaymas, Sonora.



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

Dependencia: Secretaría de Hacienda.

Unidad Administrativa: Dirección General de Recaudación.

Trámite: Expedición de licencia de automovilista.

Personas entrevistadas por primera vez: 2

Personas entrevistadas por renovación: 54

| Atributo | Estándar* | Cumplimiento del estándar según el usuario | |
|---|--|--|--------------|
| | | Primera vez | Renovación |
| 1. Oportunidad | Si es trámite por primera vez 30 minutos, renovación normal 10 minutos, a partir de que el contribuyente se presente en ventanilla con la documentación requerida. | 0.0% | 62.5% |
| 2. Confiabilidad | No debe haber quejas. | 100.0% | 100.0% |
| 3. Transparencia | (Promedio de: (a+b)/2) | 100.0% | 100.0% |
| a). Solicitud de requisitos adicionales | No se debe solicitar requisito adicional. | 100.0% | 100.0% |
| b). Solicitud de pago adicional | No se debe solicitar pago adicional. | 100.0% | 100.0% |
| | Promedio(1+2+3)/3 | 66.7% | 87.5% |

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETS).

TIEMPO PROMEDIO

| Concepto | Primera vez | Renovación |
|--|---------------------------|-------------------|
| Tiempo de espera para llegar a ventanilla | 2 horas | 25 minutos |
| Tiempo de espera desde que llegó a ventanilla, hasta que le entregaron su licencia | 35 minutos | 15 minutos |
| Tiempo total promedio para realizar el trámite | 2 horas 35 minutos | 40 minutos |

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

| Concepto | CALIFICACIÓN PROMEDIO | | | | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|
| | 10 | | 9 | | 8 | | 7 | | 6 o menos. | |
| | Primera vez | Renovación | Primera vez | Renovación | Primera vez | Renovación | Primera vez | Renovación | Primera vez | Renovación |
| Servicio obtenido | 0.0% | 66.7% | 0.0% | 20.4% | 50.0% | 13.0% | 0.0% | 0.0% | 50.0% | 0.0% |
| Trato del personal | 0.0% | 96.3% | 100.0% | 3.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| Promedio | 0.0% | 81.5% | 50.0% | 12.0% | 25.0% | 6.5% | 0.0% | 0.0% | 25.0% | 0.0% |

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 17.8% (10) realizó comentarios sobre el trámite, expresando lo siguiente:

- El 40.0% (4) “El sistema está muy lento”.
- El 20.0% (2) “Agilizar el trámite”.
- El 10.0% (1) “Muy lento el servicio”.
- El 10.0% (1) “Muy rápido”.
- El 10.0% (1) “Falta personal”.
- El 10.0% (1) “Que tengan a una persona capacitada para todas las áreas, para cuando tengan mucha gente les ayude”.

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 | | |
| 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 | | |
| Baños para usuarios | X | | |
| Infraestructura para discapacitados | Rampas de acceso | X | |
| | Sanitarios | | X |
| | | | *Falta barra |
| 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 | | |