



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 HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL DE RECAUDACIÓN

AGENCIA FISCAL DE CD. OBREGÓN, SONORA

**TRÁMITE:** EXPEDICIÓN DE LICENCIA DE AUTOMOVILISTA

---

## DETALLES DEL MONITOREO

**Fecha:** 9 y 10 de agosto, 2018.

**Lugar:** Agencia Fiscal 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 Hacienda.

**Unidad Administrativa:** Dirección General de Recaudación.

**Trámite:** Expedición de licencia de automovilista.

**Personas entrevistadas por primera vez:** 15.

**Personas entrevistadas por renovación:** 41.

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.	93.3%	70.7%
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	<b>97.8%</b>	<b>90.2%</b>

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

## TIEMPO PROMEDIO

Concepto	Primera vez	Renovación
Tiempo de espera para llegar a ventanilla	<b>1 hora 35 minutos</b>	<b>1 hora</b>
Tiempo de espera desde que llegó a ventanilla, hasta que le entregaron su licencia	<b>15 minutos</b>	<b>10 minutos</b>
<b>Tiempo total promedio para realizar el trámite</b>	<b>1 hora 50 minutos</b>	<b>1 hora 10 minutos</b>

## 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
<b>Servicio obtenido</b>	53.3%	51.2%	20.0%	14.6%	13.3%	24.4%	13.3%	7.3%	0.0%	2.4%
<b>Trato del personal</b>	86.7%	87.8%	13.3%	4.9%	0.0%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%	2.4%
<b>Promedio</b>	<b>70.0%</b>	<b>69.5%</b>	<b>16.6%</b>	<b>9.7%</b>	<b>6.7%</b>	<b>14.7%</b>	<b>6.7%</b>	<b>3.7%</b>	<b>0.0%</b>	<b>2.4%</b>

## COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados que realizaron el trámite por primera vez el 66.6% registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 50.0% “Todo muy bien, sigan así”.
- El 40.0% “Es mucho el tiempo de espera”.
- El 10.0% “Debería haber más personal”.

De los usuarios encuestados por renovación el 92.6% registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 47.3% “Todo muy bien, muy buen servicio”.
- El 18.8% “Agilizar el trámite, es mucho el tiempo de espera”.
- El 7.9% “Debería haber más personal”.
- El 5.3% “El sistema es muy lento y tiene fallas”.
- **El 20.7% Otras observaciones que se describen a continuación:**
  - “Tener una ventanilla exclusiva solo para renovación”.
  - “El logo de la licencia cubre la información”.
  - “Tener baños dentro del mismo edificio”.
  - “Muy cara la licencia”.
  - “Que no se le de preferencia a los gestores”.
  - “Tuve que pagar una corrección de datos que yo no me fijé cuando la obtuve”.
  - “El Personal del módulo de información que tengan un mejor trato al usuario”.

## EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO	RESULTADO		
	SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros	X		
Ventanillas de atención al público	X		
Requisitos visibles	X		Carta Compromiso al Ciudadano.
Formatos para el trámite			*No aplica.
Costos visibles	X		Carta Compromiso al Ciudadano.
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	Están por fuera de la oficina.
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		