



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 (OFICIALÍA DE NOGALES)

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

---

### DETALLES DEL MONITOREO

**Fecha:** 14, 15 y 16 de agosto, 2018.

**Lugar:** Oficialía del Registro Civil de Nogales.

**Ubicación:** Calle Campillo e Ingenieros, Edificio del Estado, Nogales, 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 (Oficialía del Registro Civil de Nogales).

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

**Personas entrevistadas:** 121.

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.	86.8%**
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>95.6%</b>

\* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

\*\*

- ✓ No me dieron el acta ya que el nombre salió mal y no se me hace justo ya que aquí registré a mi hija y ahora tengo que ir a Hermosillo.
- ✓ Hice la corrección hace 10 días y volvió a llegar mal, no ponen atención, son muchas las vueltas.
- ✓ Tengo 12 días esperando una corrección y no ha llegado.
- ✓ No apareció completa mi acta ahora tengo que esperar una semana.
- ✓ El error que corregí en Hermosillo no lo hicieron ahora tengo que volver dentro de 6 días.
- ✓ No encontraron mi acta ahora me dicen que vuelva dentro de 5 días.
- ✓ El formato nuevo todavía no está, que regrese dentro de 3 días.
- ✓ No han corregido el nombre tengo una semana esperando, tengo que pedir petición de nuevo y dicen que regrese en 5 días.
- ✓ Tengo 15 días que no han corregido una letra en el nombre y ahora me dicen que regrese de 3 a 5 días.
- ✓ Salió mal el municipio por error de ellos mismos, ahora tengo que ir a Hermosillo a solucionar el problema.

- ✓ El sistema es muy lento.
- ✓ Solicité mi acta y no apareció en el sistema y anteriormente sí me la daban, ahora me dicen que tengo que ir hasta Tijuana.
- ✓ No me dieron mi acta tengo desde el 01 de julio del presente, solicitándola y me dicen que no han tenido respuesta de la Dirección del Registro Civil de Hermosillo, ni siquiera han visto los correos, tuvieron que borrar las dos peticiones anteriores y me hicieron una nueva.
- ✓ Que vuelva dentro de 10 días ya que no tienen la versión nueva.
- ✓ Salió mal el estado y me dijeron que volviera dentro de 10 días.
- ✓ El acta está mal con una letra de más y ahora me mandan a Hermosillo porque tiene otros detalles en la fecha de nacimiento - **no es justo**.

### TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2018
Tiempo de espera para llegar a ventanilla	<b>6 minutos</b>
Tiempo que llegó a ventanilla, hasta terminar su gestión	<b>1 minutos</b>
<b>Tiempo total promedio para realizar el trámite</b>	<b>7 minutos</b>

### RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	Del 1 al 5
<b>Servicio obtenido</b>	56.2%	14.1%	18.2%	4.1%	7.4%
<b>Trato del personal</b>	62.8%	14.9%	18.2%	3.3%	0.8%
<b>Promedio</b>	<b>59.5%</b>	<b>14.5%</b>	<b>18.2%</b>	<b>3.7%</b>	<b>4.1%</b>

### COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL TRÁMITE

De los usuarios encuestados el **64.4%** (78) registró observaciones, a continuación se detallan:

- **El 42.4% (33)** “Todo muy bien, muy buen servicio”.
- **El 12.8% (10)** “Está muy descuidada la oficialía, necesita una buena remodelación, están muy reducidos los espacios”.
- **El 6.4% (5)** “Son muchas las vueltas que nos hacen dar y eso que estoy registrada aquí mismo en esta oficialía”.

- **El 6.4% (5)** Las mujeres (servidoras públicas) hay días que vienen de mal humor parecen que se traen los problemas de la casa, ni la cara te dan.
- **El 3.8% (3)** “Rosa la que atiende en la CURP es muy prepotente, trata muy mal y no le gusta que le pregunten nada, nos trata como si fuéramos animales, si no le gusta su trabajo que se vaya a otra parte”.
- **El 3.8% (3)** “No sé qué está pasando antes solicitaba mi acta aquí mismo y no tenía problemas ahora tengo que esperar días”.
- **El 3.8% (3)** “No es justo que por error de ellos ahora tengo que ir a Hermosillo”.
  
- **El 2.6% (2)** “Deberían funcionar los tres módulos, sólo funcionan dos”.
- **El 2.6% (2)** “El costo del acta foránea es demasiada cara”.
- **El 2.6% (2)** “Felicitación al joven **Gabriel** y a **Vianey** son muy amables y te dan un buen trato”.
- **El 2.6% (2)** “Más atención en la captura”.
- **El 10.2% (8) Otras observaciones que se describen a continuación:**
  - “Cumplir con la fecha que indican para recoger el acta ya que vine y me dijeron que volviera dentro de tres días”.
  - “Que se pueda pagar con tarjeta”.
  - “Tener actualizado el formato nuevo y no tener que esperar”.
  - “Instalar de nuevo el cajero en planta baja”.
  - “Cerrar más tarde”.
  - “Deberían contestar el teléfono de la oficialía”.
  - “La señora **Lupita** ni siquiera los buenos días da parece que no le gusta su trabajo.
  - “Debería haber más personal”.

## 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		Nada más está publicado el costo de actas de otros estados.
Horarios de atención al público visible		X	
Módulo de información		X	
Ventanilla especial (embarazadas, tercera edad o discapacitados)		X	
Sala de espera	X		Pero es insuficiente.
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.
Limpieza del área	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	