



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 (**OFICIALIA DE GUAYMAS**)

TRÁMITE: EXPEDICIÓN DE COPIAS CERTIFICADAS DE ACTAS

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 09 y 10 de agosto, 2018.

Lugar: Oficialía del Registro Civil en Guaymas.

Ubicación: Calle 19 y Avenida 17 interior 1, Guaymas, 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 Guaymas).

Trámite: Expedición de Copias Certificadas de Actas.

Personas entrevistadas: 56.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2018
1. Oportunidad	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.	91.1%**
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%
	Promedio(1+2+3)/3	97.0%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

** No me dieron el acta ya que no me encontraron en el sistema, porque el personal donde están los libros se encuentran de vacaciones.

No alcancé turno ya que dejaron de entregarlos hasta las 13:30 horas.

No tuvieron cuidado al momento de capturar ya que mi acta le hizo falta una letra.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2018
Tiempo de espera para llegar a Ventanilla	40 minutos
Tiempo de espera para entregar el acta	3 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	43 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	5-0
Servicio obtenido	41.1%	23.2%	17.9%	7.1%	10.7%
Trato del personal	66.1%	21.4%	5.4%	5.4%	1.8%
Promedio	53.6%	22.3%	11.7%	6.2%	6.2%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 87.5 % (49) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 32.7 % “Más personal y más ventanillas disponibles”.
- El 20.4 % “Todo muy bien”.
- El 10.2 % “Las instalaciones están muy reducidas y sucias”.
- El 6.1 % “Respetar el horario establecido, ya que dejan de atender antes de las 14:00 horas”.
- El 6.1 % “No me encontraron en el sistema que regrese en dos semanas más”.
- El 4.1 % “Agilizar el trámite es mucho el tiempo de espera”.
- El 4.1 % “Mejor atención”.
- El 16.3 % **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - “Las actas foráneas de otros estados son más caras, no debería de ser así, si es el mismo sistema el que se utiliza”.
 - “Sean más cuidadosos al volver a capturar, me hizo falta una letra de mi apellido”.
 - “Solucionar los errores aquí mismo, ya que pierdes más tiempo mandándolos a Hermosillo”.
 - “Contar con estacionamiento”.
 - “Instalar de nuevo el cajero de actas”.
 - “Que no se caiga tanto el sistema”.
 - “Personal de las funerarias que no tengan tantos privilegios, ya que llegan y los atienden sin tomar turno, todos tenemos los mismos derechos”.

Observaciones por parte de la Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico.

- Se observó que no respetan el horario ya que los turnos se entregan hasta las 13:30 horas, siendo el cierre de las oficinas a las 14:00 horas y la salida del personal a las 15:00 horas.



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		Reducida.
Agua para los usuarios		X	
Identificación de servidores públicos (gafete)		X	
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias		X	
Limpieza del área		X	
Baños para usuarios	X		Se encuentran por fuera de las oficinas.
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		