



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

TRÁMITE: EXPEDICIÓN DE COPIAS CERTIFICADAS DE ACTAS

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 22, 23 y 24 de enero del 2019.

Lugar: Expedición de Copias Certificadas de Actas en el Centro de Gobierno.

Ubicación: Centro de Gobierno, Edificio Sonora Sur y Edificio Hermosillo, Planta Baja, Ave. Cultura y Comonfort, Hermosillo, 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.

Trámite: Expedición de copias Certificadas de Actas.

Personas entrevistadas: 92.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2019
1. Oportunidad	20 minutos en el Archivo Estatal del Registro Civil. 2 días en Oficialías. Si el documento requiere algún proceso adicional por situaciones imprevistas: 60 minutos.*	31.5 %
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	87.9%**
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	73.1%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

** -Tengo error en el apellido, lugar de nacimiento y nombre de los padres. (Expresado por 6 usuarios).

-El formato sale de tamaño muy reducido en cajero automático.

-Salió mal dice Hermosillo, Quintana Roo.

-Dos veces me han dado incorrecta el acta.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2019
Tiempo de espera para llegar a ventanilla y solicitar su acta	47 minutos
Tiempo de espera para entregar el acta	24 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	1 hora 11 minutos

**El 29.3% espero 2 horas o más para que le entregaran su acta.*

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	1 al 6
Servicio obtenido	44.5%	19.6%	20.7%	8.7%	6.5%
Trato del personal	69.6%	12.0%	12.0%	3.3%	3.3%
Promedio	57.0%	15.8%	16.3%	6.0%	4.9%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 76.0% (70) registró observaciones, de las que:

- El 17.1 % (12) “Es demasiado lento”.
- El 11.4% (8) “Poner más cajeros automáticos en la ciudad y en el centro de gobierno”.
- El 9.0% (6) “En el formato nuevo salen con demasiados errores en los apellidos, lugar, fecha de nacimiento, nombre de los padres y estado”
- El 9.0% (6) “Pierdes mucho tiempo, como en todos los trámites de gobierno”. “Son muchas las vueltas”.
- El 9.0% (6) “Hice rectificación que ellos mismos hacen y todavía tienes que pagar, es un abuso”. “Se me hace que adrede cometen los errores para poder sacar dinero”.
- El 4.2% (3) “Muy buena atención, muy bien”.
- El 4.2% (3) “Poner bien los señalamientos porque dice que hay cajeros de acta de nacimiento al entrar y no es cierto es un turno-mático”.
- El 4.2% (3) “Piden muchos requisitos para arreglar el error y no pagar por la aclaración”.
- El 4.2% (3) “Deberían las oficialías hacer la rectificación para no venir hasta el archivo general”.
- El 2.8% (2) “Me atendieron rápido”
- El 2.8% (2) “No es justo que me descuenten el día, ya que me salió con error y tengo que volver por un trámite mal hecho por ellos mismos”.
- El 2.8% (2) “Difusión sobre donde se pueden sacar actas”.
- El 2.8% (2) “El cajero del centro (de la ciudad de Hermosillo) nunca sirve”.

El 17.1% (12) **Otras observaciones que se describen a continuación:**

- “Nada más quieren chingar a la gente y la gente ya está harta”.
- “En Cd. Obregón no funcionan los cajeros automáticos”.
- “Tengo una semana arreglando el acta de mi hermana que tiene una enfermedad neuromotora y es hora de que no me la dan correcta”.
- “Los turnos mostrados en pantalla son muy chicos”.
- “Con la digitalización se perdieron muchos datos”.
- “Antes aparecía en el sistema que se encontraba en Cocorit, y ahora la solicite en Obregón y no apareció, de ahí me mandaron para acá”.
- “Dar preferencia a los de la tercera edad”.
- “La gobernadora debería de tramitar su acta para que haga la fila y vea como esta, para que haga lo correspondiente para agilizar el trámite”.
- “Que no se caiga tanto el sistema”.
- “Es mucho el gasto”.
- “En el cajero automático salió el acta muy reducida y no se me hace justo esperar más de 2 horas para que me la arreglen y todavía me dicen que si me voy y regreso otro día tengo que pagar de nuevo”.
- “Hice una rectificación hace 30 años y no tengo copias del juicio y ahora me salen que tengo que hacerlo de nuevo y pagar”.



EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO	RESULTADO		
	SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros	X		*Actualizar los señalamientos.
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		*Se recomienda que estén publicados en la entrada.
Módulo de información	X		
Ventanilla especial (embarazadas, tercera edad o discapacitados)	X		*Se recomienda que esté funcionando todo el día.
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			*No aplica.
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso		*No aplica.
	Sanitarios		*No aplica.
Carta Compromiso Ciudadano visible	X		
Liga de Internet visible. ¿Cuál?	X		*Se recomienda ponerlo más visible.
Señalización sobre sismos e incendios		X	
Extintidores o mangueras		X	
Salida de emergencia		X	
Ruta de Evacuación		X	