



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
(TERCERA OFICIALÍA)

TRÁMITE: EXPEDICIÓN DE COPIAS CERTIFICADAS DE ACTAS

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 13, 14, 15 y 18 de febrero del 2019.

Lugar: Tercera Oficialía del Registro Civil.

Ubicación: Boulevard Solidaridad y Avenida Perimetral Norte # 731, Planta Alta, Col. Álvaro Obregón, 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 (Tercera Oficialía del Registro Civil).

Trámite: Expedición de Copias Certificadas de Actas.

Personas entrevistadas: 121.

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, serán 60 minutos.*	100.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	96.7%**
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%
	Resultados promedio(1+2+3)/3	98.9%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

**No me dieron el acta ya que tengo que ir al Centro de Gobierno porque no se encontraba en el sistema (Expresado por dos usuarios). Me mandaron al Centro de Gobierno para hacer la corrección ya que en esta oficialía no se llevan a cabo (Expresado por dos usuarios).

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2019
Tiempo que esperó para llegar a ventanilla	7 minutos
Tiempo que llegó a ventanilla, hasta terminar su gestión	3 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	10 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO					
	10	9	8	7	6	5 - 1
Servicio obtenido	80.2%	6.6%	8.3%	3.3%	0.0%	1.7%
Trato del personal	90.1%	7.4%	1.7%	0.0%	0.0%	0.8%
Promedio	85.1%	7.0%	5.0%	1.7%	0.0%	1.2%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 55.3% (67) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 47.7% (32) “Excelente servicio, todo muy bien”.
- El 10.5% (7) “Debería haber más personal”.
- El 7.5% (5) “Habilitar el cajero de actas”.
- El 7.5% (5) “Contar con terminal”.
- El 5.9% (4) “Actualizar información ya que tienes que ir al centro de gobierno para darte de alta en los cajeros”.
- El 5.9% (4) “Solucionar las correcciones aquí mismo para no tener que ir al centro de gobierno”.
- El 4.5% (3) “Arreglar el elevador para personas mayores”.
- El 4.5% (3) “Dar turnos”.
- El 3.0% (2) “Bajarle el costo a las actas foráneas”.
- El 3.0% (2) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - Tener actualizado el sistema para actas foráneas.
 - Que no tengan fecha de caducidad.

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			
Limpieza del área	X			
Baños para usuarios		X	Los baños se encuentran en la planta baja pero es para todo el edificio.	
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso		X	No sirve el elevador, el único medio para que lleguen a las oficinas.
	Sanitarios		X	
Carta Compromiso Ciudadano visible		X		
Liga de Internet visible. ¿Cuál?	X			
Señalización sobre sismos e incendios		X		
Extinguidores o mangueras	X			
Salida de emergencia		X		
Ruta de Evacuación	X			