



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 AGUA PRIETA)

TRÁMITE: EXPEDICIÓN DE COPIAS CERTIFICADAS DE ACTAS

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: Del 11 al 15 de marzo del 2019.

Lugar: Oficialía del Registro Civil de Agua Prieta, Sonora.

Ubicación: Calle Siete y Avenida 8 Local 2, Agua Prieta, 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 Agua Prieta, Sonora).

Trámite: Expedición de Copias Certificadas de Actas.

Personas entrevistadas: 89.

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.	87.6%**
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	95.8%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

**No me encontraron en el sistema.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2019
Tiempo que esperó para llegar a ventanilla	19 minutos
Tiempo que llegó a ventanilla, hasta terminar su gestión	3 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	22 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO					
	10	9	8	7	6	5 - 1
Servicio obtenido	69.7%	12.4%	7.9%	5.6%	4.5%	0.0%
Trato del personal	87.6%	10.1%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	78.7%	11.2%	5.1%	2.8%	2.2%	0.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 87.6% (78) registraron observaciones, expresando lo siguiente:

- El 41.1% (32) “Debería haber más personal”.
- El 25.6% (20) “Todo muy bien, muy amable”.
- El 5.1% (4) “Personal de apoyo al entrar a la oficialía ya que no sabes a dónde o con quién dirigirte”.
- El 5.1% (4) “Ventanilla especial para la expedición de actas”.
- El 5.1% (5) “No es justo, no me encontraron en el sistema”.
- El 5.1% (7) “Agilizar el servicio ya que es mucho el tiempo de espera”.
- El 2.6% (2) “Deberían dar turnos”.
- El 6.4% (4) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - “Hacer las correcciones aquí mismo y no tener que ir a Hermosillo”.
 - “Instalar el buzón de quejas”.
 - “Es muy chico el espacio”.
 - “Actualizar la base de datos del sistema”.

Observaciones determinadas por la Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico:

El día 13 de marzo del presente, al momento de estar la evaluadora de la Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico realizando la evaluación del trámite, se presentó en el Registro Civil un usuario para el registro de nacimiento de su hijo, esperando una hora aproximadamente para ser atendido, una vez llegado su turno, el **Lic. Heberto Zozaya Moreno** (Oficial del Registro Civil) le indicó que ya no era hora para realizar dicho trámite (siendo aprox. las 12:00 pm) **negándole la prestación del servicio**, aun cuando era horario laboral. El oficial indicó que el horario establecido para brindar ese tipo servicio había concluido, por lo que se verificó si se encontraba un aviso publicado en esa oficina, constatándose que no existe alguno.

Se observa que el servicio que presta la Oficialía tiene diferentes horarios establecidos para cada trámite, es decir **no se otorgan todos los días la totalidad de los trámites establecidos**, sino que se distribuyen por días y horas de la semana determinados por el Oficial del Registro Civil.

EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO	RESULTADO		
	SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros		X	
Ventanillas de atención al público		X	
Requisitos visibles		X	Se encuentran publicados en la Carta Compromiso al Ciudadano.
Formatos para el trámite			No aplica.
Costos visibles		X	Se encuentran publicados en la 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	
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	
Extinguidores o mangueras		X	
Salida de emergencia		X	
Ruta de Evacuación	X		