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 NAVOJOA)

TRÁMITE: EXPEDICIÓN DE COPIAS CERTIFICADAS DE ACTAS.

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: Del 09 al 12 de abril del 2019.

Lugar: Oficialía del Registro Civil de Navojoa, Sonora.

Ubicación: No Reelección 209, Locales 12, 13 y 14, Navojoa, Sonora.

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS

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 Navojoa, Sonora).

Trámite: Expedición de Copias Certificadas de Actas.

Personas entrevistadas: 110.

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.	**94.5%****
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	**98.1%**

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.
**No me encontraron en el sistema (Expresado por dos usuarios).
Tengo esperando una corrección 8 días y no me llega (Expresado por dos usuario)

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2019
Tiempo que esperó para llegar a ventanilla	**5 minutos**
Tiempo que llegó a ventanilla, hasta terminar su gestión	**1 minutos**
Tiempo total promedio para realizar el trámite	**6 minutos**

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO		
	10	9	8
Servicio obtenido	89.1%	7.3%	3.6%
Trato del personal	96.4%	2.7%	0.9%
Promedio	**92.8%**	**5.0%**	**2.2%**

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 45.4% (50) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 74.0% (37) “Todo muy bien, excelente servicio”.
- El 10.0% (5) “Deberían dar turnos”.
- El 6.0% (3) “Debería haber más personal”.
- El 4.0% (2) “Están muy caras (las actas)”.
- El 4.0% (2) “No es justo, tengo esperando una corrección y no llega”.
- El 2.0% (1) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
  - “Esta oficialía necesita más personal ya que un empleado se encarga de corregir las CURP, solicitar actas de otros estados y si se descompone el cajero expendedor de actas tiene que ir arreglarlo y después seguir atendiendo al usuario”.

Observaciones determinadas por la Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico:

- Se observa la falta de folios para la expedición de copias certificadas de actas el día 9 de abril del presente, por lo que se suspendió el servicio.

- Se observa la falta de personal en la oficialía para que atienda al usuario, ya que el que está actualmente laborando no se da abasto.

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		No funciona.
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		