



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

OFICIALÍA DEL POBLADO MIGUEL ALEMÁN

TRÁMITE: EXPEDICIÓN DE COPIAS CERTIFICADAS DE ACTAS

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 2, 3, 7 y 8 de mayo del 2019.

Lugar: Oficialía Poblado Miguel Alemán.

Ubicación: Alicia Arellano Tapia y 2 de abril Col. Centro, Poblado Miguel Alemán, 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: 18.

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.*	100.0 %
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	100.0%
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	100.0%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2019
Tiempo de espera para llegar a ventanilla y solicitar su acta	24 minutos
Tiempo de espera para entregar el acta	12 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	36 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	1 al 6
Servicio obtenido	77.8%	11.1%	11.1%	0.0%	0.0%
Trato del personal	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	88.9%	5.5%	5.5%	0.0%	0.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 27.7% (5) registró observaciones, de las que:

- El 60.0% (3) “Deberían tener una oficina con mejor presentación, para eso y más da el Registro Civil, aquí en el Poblado Miguel Alemán tienen muy abandonado todo, servicios, etc. Deberían ser dignos para la comunidad.”
- **El 40.0% (2) Otras observaciones que se describen a continuación:**
- “Más personal.”
- “Poner seguridad ya que hay mucha inseguridad por aquí, está muy peligroso”.



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	
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	