



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 DEL REGISTRO CIVIL Y OFICIALÍAS DEL
REGISTRO CIVIL EN EL ESTADO
(OFICIALIA DE EMPALME)

TRÁMITE: EXPEDICIÓN DE COPIAS CERTIFICADAS DE ACTAS

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: Del 01 al 05 de julio del 2019.

Lugar: Oficialía del Registro Civil de Empalme, Sonora.

Ubicación: Nicolás Bravo y Héroe de Nacozari, Empalme, Sonora.



RESULTADOS DEL MONITOREO DE SATISFACCIÓN Y/O CUMPLIMIENTO EN TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO

Dependencia: Secretaría de Gobierno.

Unidad Administrativa: Dirección General del Registro Civil y Oficialías del Registro Civil en el Estado (Oficialía del Registro Civil de Empalme, Sonora).

Trámite: Expedición de Copias Certificadas de Actas.

Personas entrevistadas: 108.

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.	99.1%**
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	99.7%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

** Tener la base actualizada ya que anteriormente yo hice una rectificación y ahora que vuelvo a solicitarla me sale sin la corrección.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2019
Tiempo que esperó para llegar a ventanilla	1 minuto
Tiempo que llegó a ventanilla, hasta terminar su gestión	4 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	5 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	5-1
Servicio obtenido	84.1%	9.3%	4.7%	0.9%	0.9%
Trato del personal	97.2%	0.9%	0.9%	0.0%	0.9%
Promedio	90.7%	5.1%	2.8%	0.5%	0.9%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 60.1% (65) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 67.7% (44) “Todo muy bien, excelente servicio”.
- El 18.5% (12) “Es demasiado reducido el espacio físico de esta oficialía”.
- El 4.6% (3) “Más cuidado al capturar la información en el nuevo formato de actas”.
- El 9.2% (6) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - “Extender horario hasta las tres de la tarde”.
 - “Darle una pintadita a esa oficialía”
 - “No hay donde estacionarse”
 - “Que se hagan las correcciones aquí mismo para no perder tantos días”
 - “Tener la base actualizada”
 - “Contar con una persona que proporcione información”

EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO	RESULTADO		
	SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros		X	
Ventanillas de atención al público	X		No está señalado
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		Muy reducida
Agua para los usuarios		X	
Identificación de servidores públicos (gafete)	X		
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias	X		
Limpieza del área	X		Necesita una pintada por que se ve muy sucia la oficialía.
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	