



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

INSTITUTO DE BECAS Y CRÉDITO EDUCATIVO DEL ESTADO DE SONORA

DIRECCIÓN DE BECAS Y CRÉDITO

TRÁMITE: CRÉDITO EDUCATIVO PARA ADQUISICIÓN DE EQUIPO
TECNOLÓGICO Y MATERIALES DE ESTUDIO

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: Del 12 al 15 de agosto 2019.

Lugar: Instituto de Becas y Crédito Educativo del Estado de Sonora.

Ubicación: Dr. Domingo Olivares # 128 Esq. Con Paseo de la Paz, Col. Valle Grande, Hermosillo, Sonora.



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

Dependencia: Instituto de Becas y Crédito Educativo del Estado de Sonora.

Unidad Administrativa: Dirección de Becas y Crédito.

Trámite: Crédito Educativo para Adquisición de Equipo Tecnológico y Materiales de Estudio.

Personas entrevistadas: 20.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2019
1. Oportunidad	2 días hábiles.*	85.0 %
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%
	Resultados promedio(1+2+3)/3	95.0%
* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.		

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2018
Tiempo de espera para llegar a ventanilla	7 minutos
Tiempo de espera desde que subió toda la información y anexó la documentación correcta en línea hasta ser aceptada la solicitud.	2 días hábiles, 1 hora, 12 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	2 días hábiles, 1 hora, 19 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO	
	10	9
Servicio obtenido	90.0%	10.0%
Trato del personal	100.0%	0.0%
Promedio	95.0%	5.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 55.0% (11) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 45.4% (5) “Excelente apoyo para la familia”.
- El 27.8% (3) “Muy buen servicio y muy buena atención”.
- El 27.8% (3) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - “El sistema está muy lento, tener opción de archivo JPG o más opciones que solo PDF”.
 - “El trámite en realidad se hace en una semana”.
 - “Tuve que venir a preguntar, ya que se me hacía mucho el tiempo que no recibía mensaje y nomás vine a ver mi situación y al instante llegó el mensaje que mi solicitud era aceptada y que debería de acceder a la página para agendar la fecha y hora de la entrevista de evaluación”.

EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO		RESULTADO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros		X		
Ventanillas de atención al público		X		
Requisitos visibles				Se encuentran publicados en línea.
Formatos para el trámite				No aplica.
Costos visibles				No aplica.
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		No se cuenta con los formatos.
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		
Extintidores o mangueras		X		
Salida de emergencia		X		
Ruta de Evacuación		X		