



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: BECAS PARA ESTUDIANTES DE ESCUELAS PÚBLICAS DE
PRIMARIA Y SECUNDARIA.

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: Del 13 al 15 de agosto del 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: Becas para Estudiantes de Escuelas Públicas de Primaria y Secundaria.

Personas entrevistadas: 39.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2019
1. Oportunidad	3 meses.*	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%
	Resultados promedio(1+2+3)/3	100.0%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2018
Tiempo de espera para llegar a ventanilla	4 minutos
Tiempo de espera desde que llegó a ventanilla, hasta terminar su gestión	2 meses, 13 días, 11 horas, 4 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	2 meses, 13 días, 11 horas, 8 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO
	10
Servicio obtenido	100.0%
Trato del personal	100.0%
Promedio	100.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 74.3% (29) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 69.0% (20) “Excelente servicio, muy amables”.
- El 6.9% (2) “Más difusión al momento de publicar resultados”.
- El 6.9% (2) “Ubicación más accesible para la entrega de becas, ya que por aquí no pasan camiones y se nos dificulta mucho”.
- El 17.2% (5) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - “Facilitar el trámite por internet”.
 - “Debería ser el programa más accesible, ya que no todos tenemos la facilidad de contar con una computadora con internet y no sabemos nada de informática”.
 - “Es mucho el tiempo de espera para la entrega del recurso”.
 - “Más apoyo para más miembros de la familia”.
 - “Que sea más el apoyo ya que es muy poco lo que se da”.

EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO	RESULTADO		
	SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros	X		
Ventanillas de atención al público	X		
Requisitos visibles			Se encuentran publicados en la Carta Compromiso al Ciudadano.
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		
Extintores o mangueras	X		
Salida de emergencia	X		
Ruta de Evacuación	X		