



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

FONDO ESTATAL PARA LA MODERNIZACIÓN DEL TRANSPORTE
CENTROS DE ATENCIÓN A USUARIOS DEL TRANSPORTE URBANO

**TRÁMITE: EXPEDICIÓN DE CREDENCIALES DE IDENTIFICACIÓN DE
USUARIOS PREFERENTES DEL TRANSPORTE URBANO**

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 26, 27 y 28 de agosto del 2019.

Lugar: Fondo Estatal para la Modernización del Transporte.

Ubicación: Av. Aquiles Serdán 134, Centro, C.P. 83000. Hermosillo, Sonora.



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

Dependencia: Fondo Estatal para la Modernización del Transporte.

Unidad Administrativa: Centros de atención a usuarios del transporte urbano.

Trámite: Expedición de credenciales de identificación de usuarios preferentes del transporte urbano.

Personas entrevistadas: 75.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2019
1. Oportunidad	5 minutos, una vez que se cumple con todos los requisitos establecidos.*	97.3%*
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	96.0%**
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		97.7%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

** “Me cobraron reposición de los dos niños, siendo que sólo era revalidación - porque la muchacha (**Beatriz P. Félix**) me dijo “Ay no le entendí”. Muy mal”.

“Me piden la credencial de la escuela siendo que la semana pasada hice el trámite de la otra niña y no me la solicitaron, depende quien te atienda”.

“No te dan información completa”.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2019
Tiempo de espera para llegar a ventanilla	8 minutos
Tiempo de espera hasta que terminó su gestión	2 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	10 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO					
	10	9	8	7	6	5 - 1
Servicio obtenido	65.3%	18.7%	9.3%	0.0%	0.0%	6.7%
Trato del personal	82.7%	12.0%	1.3%	0.0%	0.0%	4.0%
Promedio	74.0%	15.3%	5.3%	0.0%	0.0%	5.4%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 53.3% (40) registraron observaciones, expresando lo siguiente:

- El 40.0% (16) "Excelente servicio, todo muy bien, rápido, mejor de lo que esperaba".
- El 22.5% (9) "Falta orientación, debería de haber un módulo o ventanilla de información".
- El 5.0% (2) "Deberían tener agua para el usuario".
- El 5.0% (2) "Hay algunas unidades que no tienen lector y uno trae su tarjeta con saldo y te dicen que puro efectivo, que le echas \$5.00, entonces para qué sirve la tarjeta, deberían arreglar esto".

El 27.5% (11) Observaciones que se describen a continuación:

- "Deberían de evaluar el servicio de los camiones, ahí reprueban".
- "En el área de tercera edad, que pongan turnos para un mayor orden, además sólo está una ventanilla abierta y es donde todos van".
- "Más establecimientos para recargar tarjeta ya que en los oxxos nunca hay sistema para la recarga de la tarjeta UNE."
- "La que persona que nos atendió (**Beatriz P. Félix**) muy prepotente de mala gana, si no le gusta su trabajo que renuncie, debería estar consiente que de nuestros impuestos sale su sueldo".
- "Felicidades a (**Blanca E. Ríos**) es una maravilla".
- "Tener más cuidado de **Beatriz P. Félix**, me cobró reposición de los dos niños siendo que era revalidación."
- "No pude sacar la credencial del UNE porque me piden otro requisito".
- "No te dan información completa es la tercera vez que vengo".
- "Contar con baños para el público".
- "Más camiones para que pasen más seguido y temprano".
- "La ruta 10 tarda mucho en pasar esperamos aproximadamente una hora, tenemos que buscar alternativas".

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		*No se señala para embarazadas, se recomienda señalar.
Sala de espera		X		
Limpieza del área			X	
Agua para los usuarios			X	
Identificación de servidores públicos (gafete)			X	
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias			X	*Se encuentra el puro señalamiento sin caja.
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		*Solo se encuentra uno de dos que están señalados en el área de atención al público.
Salida de emergencia			X	*La puerta está quebrada, no tiene amortiguadores y no tiene señalamiento de salida.
Ruta de Evacuación		X		

