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 DE VILLA DE SERIS

TRÁMITE: INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO, DEFUNCIÓN, RECONOCIMIENTO DE HIJOS Y MATRIMONIO

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 2, 3 y 4 de septiembre del 2019.

Lugar: Oficialía del Registro Civil Villa de Seris.

Ubicación: Callejón Rosales # 9 casi esq. Con Blvd. Vildósola, Col. Villa de Seris C.P. 83280 Hermosillo, Sonora.

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS

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: Inscripción de nacimiento, defunción, reconocimiento de hijos y matrimonio.

Personas entrevistadas: 35.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2019
1. Oportunidad	Para nacimiento, defunción y reconocimiento de hijos: 20 minutos. Para Matrimonios: 30 minutos.*	**71.4 %**
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	**90.4%**

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2019
Tiempo de espera para llegar a ventanilla	**24 minutos**
Tiempo de espera para terminar la gestión	**27 minutos**
Tiempo total promedio para realizar el trámite	**51 minutos**

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	1 al 6
Servicio obtenido	91.4%	8.6%	0.0%	0.0%	0.0%
Trato del personal	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	**95.7%**	**4.3%**	**0.0%**	**0.0%**	**0.0%**

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 48.5% (17) registró observaciones, de las que:

- El 47.0% (8) “Todo bien, muy rápido.”
- El 35.2% (6) “Que sea más ágil”.
- El 11.7% (2) “Poner turnos”.
- **El 5.8% (1) Otras observaciones que se describen a continuación:**
- “En internet no mencionan las copias en requisitos”.

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	
Extinguidores o mangueras		X		
Salida de emergencia			X	
Ruta de Evacuación		X		