



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 CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE
SONORA

TRÁMITE: INSCRIPCIÓN A CURSOS DE CAPACITACIÓN, PARA Y EN EL
TRABAJO

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: Del 03 al 05 de septiembre del 2019.

Lugar: Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Sonora

Ubicación: Perimetral Norte, s/n Entre Boulevard Solidaridad y Puerto Rico, Colonia Álvaro Obregón, Hermosillo, Sonora.



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

Dependencia: Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Sonora.

Unidad Administrativa: Planteles.

Trámite: Inscripción a Cursos de Capacitación, para y en el Trabajo.

Personas entrevistadas: 75.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2019
1. Oportunidad	20 minutos, una vez iniciado el trámite de inscripción.*	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	2019
Tiempo de espera para llegar a ventanilla	8 minutos
Tiempo de espera desde que llegó a ventanilla, hasta terminar su gestión	5 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	13 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO		
	10	9	8
Servicio obtenido	93.3%	5.3%	1.3%
Trato del personal	97.3%	2.7%	0.0%
Promedio	95.3%	4.0%	0.7%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 76.0% (57) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 59.6% (34) “Excelente servicio todo muy bien”.
- El 5.3% (3) “Deberían de recibir efectivo y no tener que ir hasta el banco”.
- El 5.3% (3) “Excelente atención y orientación de **Lourdes Cecilia Navarro Iñiguez y Carlos Ignacio Almaraz González**”.
- El 5.3% (3) “Muy buen trato del personal, muy amables”.
- El 3.5% (2) “Debería haber más organización ya que al entrar, no sabes quién es el último de la fila y te confundes”.
- El 21.0% (12) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - “El curso de Mecatrónica que sea de lunes a viernes”.
 - “Que sea más rápida la inscripción”.
 - “La tapicería que se diera aquí mismo en este plantel y no hasta el hábitat las minitas”.
 - “El primer día de la inscripción tener más personal”.
 - “Son muy pocos lugares para corte de cabello y maquillaje”.
 - “Impartir más cursos los días domingos porque hay mucha gente que trabajamos los sábados todavía”.
 - “Más cupo en el hábitat las minitas para el curso de maquillaje”.
 - “Pierden mucho tiempo en orientar a la gente”.
 - “No cobrar comisión cuando se paga aquí mismo en el plantel”.
 - “Más grande el cupo para belleza, ya que son muy pocos lugares”.
 - “Que nos dejen meter el carro al estacionamiento de atrás, ya que los que estamos en carpintería traemos mucha herramienta y es una batalla estar saliendo”.
 - “Pedir a tiempo las copias para la beca”.

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				Los entregan al momento de la inscripción.
Costos visibles		X		
Horarios de atención al público visible		X		
Módulo de información		X		
Ventanilla especial (embarazadas, tercera edad o discapacitados)			X	No cuentan con ventanilla especial pero se les da prioridad cuando se presenta el caso.
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		Se encuentra publicada en la Carta Compromiso y en los volantes para distribución para el público en general.
Señalización sobre sismos e incendios			X	
Extinguidores o mangueras		X		
Salida de emergencia		X		
Ruta de Evacuación		X		