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 DEL BOLETÍN OFICIAL Y ARCHIVO DEL ESTADO

TRÁMITE: LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS PÚBLICOS Y ESCOLARES.

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 9, 10 y 11 de septiembre del 2019.

Lugar: Dirección General del Boletín Oficial y Archivo del Estado.

Ubicación: Garmendia No. 157 Sur, entre Serdán y Elías Calles, Col. Centro, 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 del Boletín Oficial y Archivo del Estado.

Trámite: Legalización de Documentos Públicos y Escolares.

Personas entrevistadas: 37.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2019
1. Oportunidad	El tiempo de respuesta para este trámite a partir de la recepción del mismo y previo pago de derechos, será de 30 minutos si la carga de trabajo lo permite. Tratándose de solicitudes de Instituciones Educativas y/o cuando se solicite la certificación de más de 20 documentos, se entregarán los mismos en un tiempo de 3 días hábiles.*	**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	**2 minutos**
Tiempo de espera desde que llegó a ventanilla hasta terminar su gestión	**18 minutos**
Tiempo total promedio para realizar el trámite	**20 minutos**

Nota: Los ciudadanos que acudieron a realizar el trámite fue de carácter particular**.**

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO		
	10	9	8
Servicio obtenido	89.2%	5.4%	5.4%
Trato del personal	100.0%	0.0%	0.0%
Promedio	**94.6%**	**2.7%**	**2.7%**

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 64.8% (24) registraron las siguientes observaciones:

- El 79.2% (19) “Excelente servicio, muy amable y todo muy bien”.
- El 12.5% (3) “Cobrar dentro de la misma oficina, para no salir a realizar el pago a la agencia o subagencia fiscal, así como en otras instituciones donde te cobran comisión (Oxxo, Súper del Norte, etc)”.
- El 8.3% (2) “Costo excesivo por ser una institución oficial el cual debería de ser gratuito”.

EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO		RESULTADO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros		X		
Ventanillas de atención al público		X		
Requisitos visibles		X		Se encuentran publicados en la Carta Compromiso al Ciudadano.
Formatos para el trámite				No aplica.
Costos visibles		X		Se encuentran publicados en la Carta Compromiso al Ciudadano así como en la pantalla donde se indican todos los trámites a realizar.
Horarios de atención al público visible		X		
Módulo de información		X		Se encuentra el módulo de información pero no cuenta con señalamiento.
Ventanilla especial (embarazadas, tercera edad o discapacitados)			X	
Sala de espera		X		
Limpieza del área		X		
Agua para los usuarios		X		
Identificación de servidores públicos (gafete)		X		No todo el personal lo porta.
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias		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		Se encuentran publicados en la Carta Compromiso al Ciudadano.
Señalización sobre sismos e incendios		X		
Extinguidores o mangueras		X		
Salida de emergencia		X		
Ruta de Evacuación		X		