



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 (TERCERA OFICIALÍA)

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

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 16, 17 y 18 de octubre del 2019.

Lugar: Tercera Oficialía del Registro Civil.

Ubicación: Boulevard Solidaridad y Avenida Perimetral Norte # 731, Planta Alta, Col. Álvaro Obregón, Hermosillo, Sonora.



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 (Tercera Oficialía del Registro Civil).

Trámite: Inscripción de Nacimiento, Defunción, Reconocimiento de Hijos y Matrimonio.

Personas entrevistadas: 40.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2019
1. Oportunidad	Para nacimiento, defunción y reconocimiento de hijos 20 minutos. Para matrimonios 30 minutos.*	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 que esperó para llegar a ventanilla	4 minutos
Tiempo que llegó a ventanilla, hasta terminar su gestión	12 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	16 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 22.5% (9) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 100.0% (9) “Excelente servicio, todo muy bien y que sigan así de amables”.

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.
Horarios de atención al público visible		X		
Módulo de información		X		
Ventanilla especial (embarazadas, tercera edad o discapacitados)			X	Se les debe de dar prioridad.
Sala de espera		X		
Agua para los usuarios			X	En una de las evaluaciones que se hizo mandó una justificación del porque no cuentan con agua para el usuario.
Identificación de servidores públicos (gafete)				No todo el personal lo porta.
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias		X		
Limpieza del área		X		
Baños para usuarios			X	Los baños se encuentran en la planta baja pero es para todo el edificio.
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso			Se cuenta con un elevador pero se tiene que solicitar al guardia que está en la agencia fiscal, ya que tiene llave y es para dos personas.
	Sanitarios		X	
Carta Compromiso Ciudadano visible		X		
Liga de Internet visible. ¿Cuál?		X		Se encuentra publicada en la Carta Compromiso al Ciudadano.
Señalización sobre sismos e incendios			X	
Extintidores o mangueras		X		
Salida de emergencia			X	
Ruta de Evacuación		X		