



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

TRÁMITE: EXPEDICIÓN DE COPIAS CERTIFICADAS DE ACTAS

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: Del 03 al 06 de marzo del 2020.

Lugar: Oficialía del Registro Civil en el Municipio de San Luis Río Colorado.

Ubicación: Avenida Chihuahua # 4001 y 40, Colonia Progreso, San Luis Río Colorado, 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

Trámite: Expedición de Copias Certificadas de Actas.

Personas entrevistadas: 80.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2020
1. Oportunidad	20 minutos en el Archivo Estatal del Registro Civil. 2 días en Oficialías. Si el documento requiere algún proceso adicional por situaciones imprevistas, serán 60 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	2020
Tiempo de espera para llegar a ventanilla	5 minutos
Tiempo de espera desde que llegó hasta terminar su gestión	3 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	8 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO		
	10	9	8
Servicio obtenido	88.8%	8.8%	2.5%
Trato del personal	92.5%	7.5%	0.0%
Promedio	90.7%	8.1%	1.2%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 56.2% (45) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 95.6% (43) “Excelente servicio, muy amables, todo muy bien y rápido”.
- El 4.4% (2) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - “Felicitar al personal que te orienta para el trámite: **Karla Fernanda Luna Huerta** y **Marcos Abraham Coronado Sánchez**”.
 - “Apoyar con otras ventanillas cuando esté larga la fila”.

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				No hay módulo de información pero se cuenta con personal a la entrada orientando al usuario
Ventanilla especial (embarazadas, tercera edad o discapacitados)		X		
Sala de espera		X		
Agua para los usuarios			X	El oficial hizo aclaración que él pone un garrafón con bomba nada más en el verano ya que no se cuenta con un dispensador.
Identificación de servidores públicos (gafete)		X		Cuentan con su gafete pero vencido.
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias		X		
Baños para usuarios		X		Los que cuenta el edificio.
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	X		
	Sanitarios	X		Los que cuenta el edificio.
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	La infraestructura del edificio no cuenta con salida de emergencia.
Ruta de Evacuación		X		