



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 HACIENDA

DIRECCIÓN GENERAL DE RECAUDACIÓN

AGENCIA FISCAL DE SAN LUIS RIO COLORADO

TRÁMITE: REVALIDACIÓN DE PLACAS DE CIRCULACIÓN

PERMANENTES 2020

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: Del 03 al 06 de marzo del 2020.

Lugar: Agencia Fiscal de San Luis Rio Colorado, Sonora.

Ubicación: Avenida Hidalgo S/N./Cuarta y Quinta, Colonia Centro, San Luis Rio Colorado, Sonora.



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

Dependencia: Secretaría de Hacienda.

Unidad Administrativa: Dirección General de Recaudación.

Trámite: Revalidación de placas de circulación permanentes 2020.

Personas entrevistadas: 50.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2020
1. Oportunidad	Revalidación normal: 08 minutos, a partir de que el contribuyente se presente en ventanilla con la documentación requerida. Revalidación Express: 04 minutos, a partir que el contribuyente se presente en ventanilla con el recibo de pago.*	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 que esperó para llegar a ventanilla	6 minutos
Tiempo de espera desde que llego al cajero automático hasta terminar su gestión	1 minuto
Tiempo total promedio para realizar el trámite	7 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO		
	10	9	8
Servicio obtenido	86.0%	6.0%	8.0%
Trato del personal	92.0%	4.0%	4.0%
Promedio	89.0%	5.0%	6.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 62.0% (31) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 83.9% (26) “Excelente servicio, todo muy bien, muy amables, muy atentos y rápido”.
- El 6.4% (2) “Más personal ya que los días primeros de enero no se da abasto”.
- El 9.7% (3) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - “Felicidades al **Sr. Roberto Zavala** por su amabilidad”.
 - “Arreglar las sillas”.
 - “Contar con una ventanilla especial para los de la tercera edad”.

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	
Horarios de atención al público visible		X		
Módulo de información		X		Se encuentra el módulo pero la persona que lo atendía se jubiló y ahorita no se cuenta con personal.
Ventanilla especial (embarazadas, tercera edad o discapacitados)			X	
Sala de espera		X		
Agua para los usuarios			X	
Identificación de servidores públicos (gafete)		X		Portan su gafete pero vencido.
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias		X		
Baños para usuarios		X		Cuenta con un solo baño pero lo comparten hombres y mujeres.
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		
--------------------	---	--	--