



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: EXPEDICIÓN DE LICENCIA DE AUTOMOVILISTA

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: Expedición de Licencia de Automovilista.

Personas entrevistadas: 40.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2020
1. Oportunidad	Primera vez. - 20 minutos. Renovación normal. - 10 minutos. Renovación express. - 3 minutos. A partir de que el contribuyente se presente en ventanilla con la documentación requerida.*	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	24 minutos
Tiempo de espera desde que llego al cajero automático hasta terminar su gestión	5 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	29 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO		
	10	9	8
Servicio obtenido	65.0%	27.5%	7.5%
Trato del personal	72.5%	25.0%	2.5%
Promedio	68.8%	26.2%	5.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 27.5% (11) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 90.9% (10) “Todo muy bien y muy buen servicio”.
- El 9.1% (1) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - “Arreglar las sillas”.

EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO	RESULTADO		
	SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros	X		
Ventanillas de atención al público	X		
Requisitos visibles	X		
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 hay personal atendiendo.
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 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		Se encuentra publicada en la Carta Compromiso al Ciudadano de revalidación de placas.
Señalización sobre sismos e incendios	X		
Extinguidores o mangueras	X		
Salida de emergencia	X		
Ruta de Evacuación	X		