



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 INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO URBANO  
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE

**TRÁMITE:** APLICACIÓN DE EXAMEN PSICOMÉTRICO A OPERADORES  
QUE PRESTEN EL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE EN LA  
MODALIDAD DE PASAJE.

---

## DETALLES DEL MONITOREO

**Fecha:** 17, 18, 19, 21, 25 y 27 de febrero del 2020.

**Lugar:** Delegación Regional de Transportes y encuestas vía telefónica a usuarios.

**Ubicación:** Blvd. Prolongación las Torres y Nácori Chico, Col. Lomas de Linda Vista, Hermosillo, Sonora.



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

**Dependencia:** Secretaría de Infraestructura y Desarrollo Urbano.

**Unidad Administrativa:** Dirección General de Transporte.

**Trámite:** Aplicación de examen psicométrico a operadores que presten el servicio público de transporte en la modalidad de pasaje.

**Personas entrevistadas:** 26.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2020
1. Oportunidad	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%
	<b>Resultados promedio</b> (1+2+3)/3	<b>100.0%</b>

\* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

## TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2020
Tiempo que esperó para que le entregaran la boleta para realizar el pago.	3 minutos
Tiempo que esperó desde que realizó su examen, hasta terminar su gestión.	1 día, 9 horas, 13 minutos
<b>Tiempo total promedio para realizar el trámite</b>	<b>1 día, 9 horas, 16 minutos</b>

## RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO		
	10	9	8
Servicio obtenido	69.2%	15.4%	15.4%
Trato del personal	96.2%	3.8%	0.0%
<b>Promedio</b>	<b>82.7%</b>	<b>9.6%</b>	<b>7.7%</b>

### COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 61.5% (16) registró observaciones, expresando lo siguiente:

El 87.5% (14) “Todo muy bien”.

El 12.5% (2) “Son muchas las vueltas que tiene uno que dar, ya que el laboratorio estatal no tienen reactivos y tardan en autorizar para hacerse las pruebas en salud digna”.

#### **Observaciones determinadas por personal de la Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico de la Secretaría de la Contraloría General:**

El personal que se encuentra en el módulo de atención en la Delegación de Transporte de Hermosillo no se encuentra registrado en el Directorio de la Administración Pública (DAP) aun cuando brindan atención al público y por normatividad deben de estar.

Personal de la Subsecretaría tomó algunas fotografías para mostrar el mal estado en que se encuentran las áreas de los baños y parte de las instalaciones que se utiliza como bodega.

Nuevamente la infraestructura sanitaria de las instalaciones se encuentra en mal estado, anexando evidencia documental (fotos), esta situación ya había sido señalada en el año 2018 en oficio No. DGT-5131/2018 al C.P. Edgar Chávez Hernández, Director General de Administración y Finanzas de la SIDUR, sin embargo no fue atendido el señalamiento.

Se observa que se cuenta con un baño de mujeres cerrado, el cual no se encuentra a disposición del público femenino, siendo para uso exclusivo de la **C. Laura Raquel Pennock Garza** responsable de dicha oficina.





## 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	
Sala de espera	X		
Agua para los usuarios	X		
Identificación de servidores públicos (gafete)	X		
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias	X		Se encuentra en el área donde está el Delegado de Transporte en esta ciudad.
Baños para usuarios	X		En muy mal estado.
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	X	
	Sanitarios		X
Carta Compromiso Ciudadano visible	X		No está actualizada.
Liga de Internet visible. ¿Cuál?	X		
Señalización sobre sismos e incendios		X	
Extintidores o mangueras		X	
Salida de emergencia		X	
Ruta de Evacuación		X	