



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 AGRICULTURA, GANADERÍA, RECURSOS  
HIDRÁULICOS, PESCA Y ACUACULTURA

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS GANADEROS

**TRÁMITE:** REVALIDACIÓN DE TÍTULOS DE MARCA DE HERRAR Y SEÑAL  
DE SANGRE.

---

## DETALLES DEL MONITOREO

**Fecha:** 12, 13, 14 y 18 de febrero del 2020.

**Lugar:** SAGARHPA, Dirección General de Servicios Ganaderos.

**Ubicación:** Centro de Gobierno, Edificio Sonora, 2do piso, ala Sur, Avenida Comonfort y Calle de la Cultura, Col. Villa de Seris, Hermosillo, Sonora.



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

**Dependencia:** Secretaría de Agricultura, Ganadería, Recursos Hidráulicos, Pesca y Acuicultura.

**Unidad Administrativa:** Dirección General de Servicios Ganaderos.

**Trámite:** Revalidación de títulos de marca de herrar y señal de sangre.

**Personas entrevistadas:** 60.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2020
1. Oportunidad	<b>5 Minutos.*</b>	<b>100.0%</b>
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	<b>100.0%</b>
3. Transparencia	(Promedio de: (a+b)/2)	<b>100.0%</b>
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(1+2+3)/3</b>	<b>100.0%</b>

\* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

## TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2020
Tiempo que esperó para que lo atendieran	<b>1 Minuto</b>
Tiempo promedio desde que lo atendieron, hasta terminar su gestión	<b>3 Minutos</b>
<b>Tiempo total promedio para realizar el trámite</b>	<b>4 Minutos</b>

## RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

CALIFICACIÓN PROMEDIO					
Concepto	10	9	8	7	6-5
Calidad del servicio	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Trato del personal	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>Promedio</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>

## COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO ORDINARIO

De los usuarios encuestados el 48.3% (29) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 100.0% (29) “Felicitaciones por su excelente servicio, amables y rápido”.

## EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO	RESULTADO		
	SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros		X	
Ventanillas de atención al público	X		
Requisitos visibles	X		
Formatos para el trámite	X		
Costos visibles	X		
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		
Baños para usuarios	X		*Los que cuenta el edificio.
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	X	*Los que cuenta el edificio.
	Sanitarios	X	*Los que cuenta el edificio.
Carta Compromiso Ciudadano visible			*No aplica
Liga de Internet visible. ¿Cuál?		X	
Señalización sobre sismos e incendios		X	
Extintores o mangueras	X		
Salida de emergencia		X	
Ruta de Evacuación	X		