



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 DEL REGISTRO CIVIL Y OFICIALÍAS DEL REGISTRO  
CIVIL EN EL ESTADO (TERCERA OFICIALÍA)**

**TRÁMITE: EXPEDICIÓN DE COPIAS CERTIFICADAS DE ACTAS**

---

### **DETALLES DEL MONITOREO**

**Fecha:** 5, 6 y 7 de febrero del 2020.

**Lugar:** Tercera Oficialía del Registro Civil.

**Ubicación:** Boulevard Solidaridad y Avenida Perimetral Norte # 731, Planta Alta, Col. Álvaro Obregón, Hermosillo, 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 (Tercera Oficialía del Registro Civil).

**Trámite:** Expedición de copias certificadas de actas.

**Personas entrevistadas:** 55.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2020
1. Oportunidad	<b>20 minutos.</b> - Si el servicio se solicita en el Archivo Estatal del Registro Civil. <b>2 días.</b> - Si el servicio se solicita en Oficialías. Si el documento requiere algún proceso adicional por situaciones imprevistas, será de 60 minutos*.	<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 llegar a ventanilla	<b>4 minutos</b>
Tiempo que llegó a ventanilla, hasta terminar su gestión	<b>2 minutos</b>
<b>Tiempo total promedio para realizar el trámite</b>	<b>6 minutos</b>

## RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO	
	10	9
Servicio obtenido	92.7%	7.3%
Trato del personal	96.4%	3.6%
<b>Promedio</b>	<b>94.6%</b>	<b>5.4%</b>

## COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 43.6% (24) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 83.3% (20) “Excelente servicio, todo muy bien”.
- El 16.7% (4) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
  - “Dar descuento para la tercera edad”.
  - “Felicidades”.
  - “Para poder facturar me mandaron a pagar a la Subagencia Fiscal ya que aquí no lo hacen o tengo que ir al Archivo de la Dirección General del Registro Civil”.
  - “Muy bien a comparación de otros años”.

## 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		
Ventanilla especial (embarazadas, tercera edad o discapacitados)	X		
Sala de espera	X		
Agua para los usuarios		X	En una de las evaluaciones que se hizo mandó una justificación del porque no cuentan con agua para el usuario.
Identificación de servidores públicos (gafete)		X	
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias	X		
Limpieza del área	X		
Baños para usuarios		X	Los baños se encuentran en la planta baja pero es para todo el edificio.
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso		Se cuenta con un elevador pero se tiene que solicitar al guardia que está en la Subagencia Fiscal ya que tiene llave y es sólo para dos personas.
	Sanitarios		X
Carta Compromiso Ciudadano visible	X		
Liga de Internet visible. ¿Cuál?	X		Se encuentra publicada en la Carta Compromiso al Ciudadano.
Señalización sobre sismos e incendios		X	
Extinguidores o mangueras	X		
Salida de emergencia		X	
Ruta de Evacuación	X		