



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 TÉCNICA Y DE ATENCIÓN CIUDADANA

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

TRÁMITE: ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN, SUGERENCIAS
Y QUEJAS DE LA CIUDADANIA

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 5, 6, 11, 12 y 13 de febrero del 2020.

Lugar: Dirección General de Atención Ciudadana - vía telefónica.

Ubicación: Calle Dr. Pesqueira # 25, Col. Centenario, Hermosillo, Sonora.



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

Dependencia: Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana.

Unidad Administrativa: Dirección General de Atención Ciudadana.

Trámite: Atención de solicitudes de orientación, sugerencias y quejas de la ciudadanía.

Personas entrevistadas: 60 vía telefónica.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2020
1. Oportunidad	20 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%
	Resultados promedio(1+2+3)/3	100.0%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2020
Tiempo de espera para llegar a ventanilla	1 minuto
Tiempo de espera desde que llegó hasta terminar su gestión	1 hora 23 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	1 hora 24 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO			
	10	9	8	7
Servicio obtenido	80.0%	15.0%	5.0%	0.0%
Trato del personal	91.7%	5.0%	1.7%	1.7%
Promedio	85.9%	10.0%	3.3%	0.8%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 61.6% (37) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 78.3% (29) “Excelente servicio, todo muy bien y muy amables”.
- El 5.4% (2) “No entiendo para que te asignan un número de folio y te dicen que te comuniquen y no te informan del seguimiento de lo solicitado”.
- El 16.3% (6) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - “El personal donde se entregan los documentos solicitados sean más amables”.
 - “Qué bueno que existen estas oficinas, nos tienen mucha paciencia a nosotros los viejitos, muchas felicidades”.
 - “Poder proporcionar más de dos actas por persona”.
 - “Buena orientación”.
 - “Felicitación a todo el personal”.
 - “Cuenten con más apoyo de las oficinas a las que se les solicita su servicio”.



EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO	RESULTADO		
	SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros	X		
Ventanillas de atención al público	X		
Requisitos visibles			N/A
Formatos para el trámite			N/A
Costos visibles			N/A
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		
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	X	
	Sanitarios	X	
Carta Compromiso Ciudadano visible			N/A
Liga de Internet visible. ¿Cuál?	X		
Señalización sobre sismos e incendios	X		
Extinguidores o mangueras	X		
Salida de emergencia	X		
Ruta de Evacuación	X		