



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

INSTITUTO CATASTRAL Y REGISTRAL DEL ESTADO DE SONORA

REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD, CENTRO DE GOBIERNO

**TRÁMITE:** EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO DE INFORMACIÓN REGISTRAL

---

### DETALLES DEL MONITOREO

**Fecha:** 27, 28 y 29 de enero del 2020.

**Lugar:** Registro Público de la Propiedad, Centro de Gobierno, Hermosillo, Sonora.

**Ubicación:** Centro de Gobierno, Edificio Sonora, Planta Baja, 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 Hacienda.

**Unidad Administrativa:** Instituto Catastral y Registral del Estado de Sonora.

**Trámite:** Expedición de Certificado de Información Registral.

**Personas entrevistadas servicio ordinario:** 33.

**Personas entrevistadas servicio urgente:** 15.

| Atributo                                | Estándar*                                                                                                                                                                                   | Cumplimiento del estándar<br>según el usuario |              |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------|
|                                         |                                                                                                                                                                                             | 2020                                          |              |
|                                         |                                                                                                                                                                                             | Ordinario                                     | Urgente      |
| 1. Oportunidad                          | Servicio ordinario, 5 días hábiles.<br>Servicio urgente, 24 horas hábiles.<br>Servicio extra urgente, el tiempo de respuesta deberá ser antes del término del horario laboral establecido.* | 81.8%                                         | 60.0%        |
| 2. Confiabilidad                        | No debe haber quejas.                                                                                                                                                                       | 100%                                          | 100%         |
| 3. Transparencia                        | (Promedio de: (a+b)/2)                                                                                                                                                                      | 100%                                          | 100%         |
| a). Solicitud de requisitos adicionales | No se debe solicitar requisito adicional.                                                                                                                                                   | 100%                                          | 100%         |
| b). Solicitud de pago adicional         | No se debe solicitar pago adicional.                                                                                                                                                        | 100%                                          | 100%         |
|                                         | <b>Resultados promedio(1+2+3)/3</b>                                                                                                                                                         | <b>93.9%</b>                                  | <b>86.6%</b> |

\* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

## TIEMPO PROMEDIO

| Concepto                                                                 | 2020                                |                                     |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
|                                                                          | Ordinario                           | Urgente                             |
| Tiempo que esperó para llegar a ventanilla                               | 5 Minutos                           | 7 Minutos                           |
| Desde que realizó el trámite en cuanto tiempo le entregaron el documento | 4 días, 22 horas, 32 minutos        | 3 días, 11 horas, 12 minutos        |
| <b>Tiempo total promedio para realizar el trámite</b>                    | <b>4 días, 22 horas, 37 minutos</b> | <b>3 días, 11 horas, 19 minutos</b> |

**\*Nota:** En el atributo de oportunidad del trámite ordinario el 18.2% de los usuarios entrevistados le entregaron su certificado de información registral de 6 a 8 días, así mismo en el atributo de oportunidad del trámite urgente el 40% de los entrevistados le entregaron su certificado de información registral en 5 días, no cumpliendo con el estándar establecido.

## RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

| CALIFICACIÓN PROMEDIO |           |         |           |         |           |         |           |         |           |         |
|-----------------------|-----------|---------|-----------|---------|-----------|---------|-----------|---------|-----------|---------|
| Concepto              | 10        |         | 9         |         | 8         |         | 7         |         | 6-5       |         |
|                       | Ordinario | Urgente | Ordinario | Urgente | Ordinario | Urgente | Ordinario | Urgente | Ordinario | Urgente |
| Calidad del servicio  | 72.7%     | 66.7%   | 15.2%     | 13.3%   | 9.1%      | 20.0%   | 3.0%      | 0.0%    | 0.0%      | 0.0%    |
| Trato del personal    | 90.9%     | 80.0%   | 6.1%      | 20.0%   | 3.0%      | 0.0%    | 0.0%      | 0.0%    | 0.0%      | 0.0%    |
| Promedio              | 81.8%     | 73.35%  | 10.7%     | 16.7%   | 6.0%      | 10.0%   | 1.5%      | 0.0%    | 0.0%      | 0.0%    |

## COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO ORDINARIO

De los usuarios encuestados el 66.6% (22) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 18.2% (4) “Han elevado mucho los costos”.
- El 18.2% (4) “En caja aceptar pagos en efectivo, ya que la agencia fiscal está muy llena y son muchas las vueltas, o tener aquí mismo un cajero automático”.
- El 13.6% (3) “Todo muy bien, muy amables”.
- El 9.1% (2) “Entregar el certificado en el tiempo establecido, ya que me dijeron una hora y no es cierto”.
- El 40.9% (9) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
  - “Desde que entró esta administración se dispararon los precios más del 50%”.
  - “Quitar las aportaciones voluntarias, ya que son a fuerzas”.
  - “Son muchas las contribuciones”.
  - “Felicidades, ha mejorado el servicio”.
  - “Poder hacer todos los trámites en cualquier ICRESON, ya que todos son del Estado y no venir de tan lejos, ya que en Caborca también hay oficinas”.
  - “Poner más ventanilla para la entrega”.
  - “Dar bien la información”.
  - “Es mucha la pérdida de tiempo”.
  - “Preguntar si uno es jubilado o pensionado ya que no me hicieron el descuento establecido”.

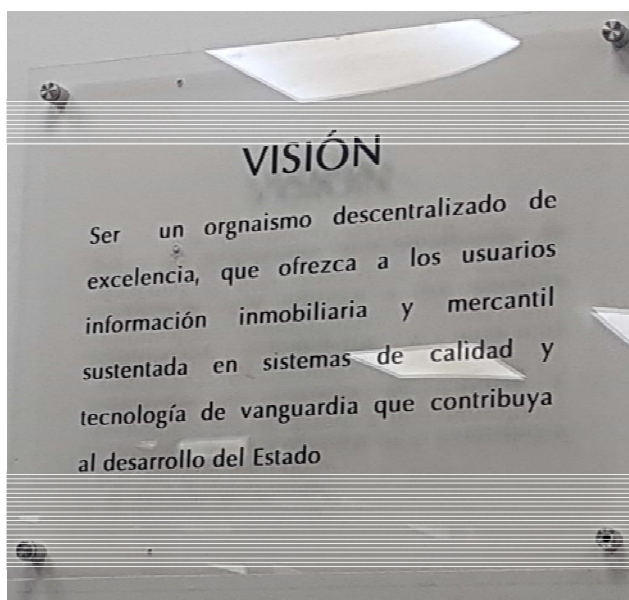
## COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO URGENTE

De los usuarios encuestados el 66.6% (10) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 50.0% (5) “Entregar en el tiempo establecido”. “Informar la hora correcta para recoger”.
- El 50.0% (5) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
  - Cerrar más tarde la sala de lectura”.
  - “Para que cobran **urgente** si no lo van a tener listo, ya que salió como si lo hubiera solicitado **ordinario**”.
  - “Aceptar pagos en efectivos”.
  - “Todo muy bien”.
  - “Antes avisaban por mensaje que estaba listo, ahora no fue así”.

### Otras observaciones del personal de Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico:

- Se recomienda que se sigan las instrucciones que el mismo Instituto publica, ya que ingresó un policía estatal con arma de fuego y no se le dijo nada, siendo que en la puerta dice que está prohibido.
- Revisar y corregir ortografía de la Visión del Instituto ya que tiene error en la palabra organismo y está a la vista pública, al igual donde dice ICRESON con el logo y debajo dice “**Informacion** para el desarrollo”, le falta el acento correspondiente.



## 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         |    | *Actualizar costos.                                                                                                   |
| Horarios de atención al público visible                          |                  | X         |    | *Especificar horarios para hacer trámite y horario que tienen para entrega (especificar que es hasta las 17:00 horas) |
| Módulo de información                                            |                  | X         |    |                                                                                                                       |
| Ventanilla especial (embarazadas, tercera edad o discapacitados) |                  | X         |    | *Indicar que es para embarazadas, tercera edad y discapacitados.                                                      |
| Sala de espera                                                   |                  | X         |    |                                                                                                                       |
| Agua para los usuarios                                           |                  | X         |    |                                                                                                                       |
| Identificación de servidores públicos (gafete)                   |                  |           | X  | *No todo el personal lo porta.                                                                                        |
| 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         |    |                                                                                                                       |
|                                                                  | Sanitarios       | X         |    | *Los que cuenta el edificio.                                                                                          |
| Carta Compromiso Ciudadano visible                               |                  | X         |    |                                                                                                                       |
| Liga de Internet visible. ¿Cuál?                                 |                  | X         |    |                                                                                                                       |
| Señalización sobre sismos e incendios                            |                  |           | X  |                                                                                                                       |
| Extintidores o mangueras                                         |                  | X         |    |                                                                                                                       |
| Salida de emergencia                                             |                  |           | X  |                                                                                                                       |
| Ruta de Evacuación                                               |                  | X         |    |                                                                                                                       |