



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

TRÁMITE: EXPEDICIÓN DE COPIAS CERTIFICADAS DE ACTAS

DETALLES DEL MONITOREO

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

Lugar: Archivo Estatal del Registro Civil, Centro de Gobierno.

Ubicación: Centro de Gobierno, edificio Sonora Sur, planta baja. Blvd. Paseo Río Sonora y Comonfort; Col. Villa De Seris, Hermosillo, Sonora.



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

Dependencia: Secretaría de Gobierno.

Unidad Administrativa: Dirección General del Registro Civil y Oficialías del Registro Civil en el Estado.

Trámite: Expedición de copias certificadas de actas.

Personas entrevistadas: 55.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2020
1. Oportunidad	20 minutos. - Si el servicio se solicita en el Archivo Estatal del Registro Civil. 2 días. - Si el servicio se solicita en Oficialías. Si el documento requiere algún proceso adicional por situaciones imprevistas, será de 60 minutos*.	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 que esperó para llegar a ventanilla	27 minutos
Tiempo de espera desde que llegó a ventanilla hasta terminar su gestión	5 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	32 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO	
	10	9
Servicio obtenido	83.6%	16.4%
Trato del personal	100.0%	0.0%
Promedio	91.8%	8.2%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 3.6% (2) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- “Todo muy bien”.
- “Que la misma Dirección General del Registro Civil hable cuando uno solicita una acta de otro Estado de la República Mexicana”.

EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO		RESULTADO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros		X		
Ventanillas de atención al público		X		
Requisitos visibles		X		Las mismas servidoras públicas que están en información te dan los requisitos.
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		
Identificación de servidores públicos (gafete)		X		
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias		X		
Baños para usuarios				(Son del mismo edificio Centro de Gobierno).
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso			(Son del mismo edificio Centro de Gobierno).
	Sanitarios			(Son del mismo edificio Centro de Gobierno).
Carta Compromiso Ciudadano visible			X	No se encuentra publicada ya que la mandaron actualizar.
Liga de Internet visible. ¿Cuál?		X		
Señalización sobre sismos e incendios			X	
Extintidores o mangueras		X		Se encuentran en el exterior.
Salida de emergencia			X	
Ruta de Evacuación		X		Se encuentran en el exterior.