



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

DIRECCIÓN GENERAL DE RECAUDACIÓN

SUBAGENCIA FISCAL DE HERMOSILLO, CUM

**TRÁMITE:** EXPEDICIÓN DE LICENCIA DE AUTOMOVILISTA

---

### DETALLES DEL MONITOREO

**Fecha:** 14 y 16 de enero del 2020.

**Lugar:** Subagencia Fiscal de Hermosillo, CUM.

**Ubicación:** Blvd. Solidaridad y Av. Perimetral Norte # 731, Col. Álvaro Obregón, Hermosillo, Sonora.



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

**Dependencia:** Secretaría de Hacienda.

**Unidad Administrativa:** Dirección General de Recaudación.

**Trámite:** Expedición de licencia de automovilista.

**Personas entrevistadas:** 61.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2020
1. Oportunidad	<b>Primera vez.-</b> 20 minutos. <b>Renovación normal.-</b> 10 minutos. <b>Renovación exprés.-</b> 3 minutos. A partir de que el contribuyente se presente en ventanilla con la documentación requerida.*	<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 por el pase a caja	<b>29 minutos</b>
Tiempo de espera desde que llegó al cajero automático, hasta terminar su gestión	<b>3 minutos</b>
<b>Tiempo total promedio para realizar el trámite</b>	<b>32 minutos</b>

## RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO		
	10	9	8
Servicio obtenido	78.7%	9.8%	11.5%
Trato del personal	98.4%	1.6%	0.0%
<b>Promedio</b>	<b>88.6%</b>	<b>5.7%</b>	<b>5.7%</b>

## COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 53.8% (14) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 54.5% (12) “Todo muy bien”.
- El 27.3% (6) “Felicidades muy buen servicio”.
- El 18.2% (4) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
  - “Cobrar menos”.
  - “Es mucho el tiempo de espera”.
  - “Uno de los cajeros está fallando ya que no puedes hacer el pago con tarjeta”.
  - “Es muy lento”.



## EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO	RESULTADO		
	SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros	X		
Ventanillas de atención al público	X		
Requisitos visibles	X		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		
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	X		
Liga de Internet visible. ¿Cuál?	X		
Señalización sobre sismos e incendios	X		
Extintores o mangueras	X		
Salida de emergencia	X		
Ruta de Evacuación	X		