



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:** REVALIDACIÓN DE PLACAS DE CIRCULACIÓN

PERMANENTES 2020.

---

### DETALLES DEL MONITOREO

**Fecha:** 13 y 15 de enero del 2020.

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

**Ubicación:** Blvd. Solidaridad y Avenida 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:** Revalidación de placas de circulación permanentes 2020.

**Personas entrevistadas:** 71.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2020
1. Oportunidad	<b>Revalidación normal:</b> 8 minutos, a partir de que el contribuyente se presente en ventanilla con la documentación requerida. <b>Revalidación Express:</b> 4 minutos, a partir que el contribuyente se presente en ventanilla con el recibo de pago.*	<b>95.8 %</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>98.6%</b>

\* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

## TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2020
Tiempo que esperó para llegar al cajero	<b>38 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>41 minutos</b>

**Nota:** En el atributo de oportunidad el 4.2 % de los usuarios entrevistados duraron de 10 a 20 minutos no cumpliendo con el estándar establecido ya que realizaron varios trámites.

## RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO			
	10	9	8	7
Servicio obtenido	52.1%	22.5%	22.5%	2.9%
Trato del personal	91.6%	4.2%	4.2%	0.0%
<b>Promedio</b>	<b>71.8%</b>	<b>13.4%</b>	<b>13.4%</b>	<b>1.4%</b>

## COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 61.9% (44) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 38.7% (17) “Todo muy bien, muy buen servicio y rápido”.
- El 25.0% (11) “No es correcto que en los requisitos te soliciten la carta de no adeudo que tiene un costo de \$42.00 pesos y al momento de hacer el trámite de revalidación no la solicitan”.
- El 9.1% (4) “Hacer el pago ahí mismo donde se hace el descuento para personas de la tercera edad, discapacitados y jubilados y no tener que ir a los cajeros que no son *nada amigables*”.
- El 9.1% (4) “Instalar más cajeros automáticos”.
- El 9.1% (4) “Más información en las filas ya que están muy confusas”.
- El 4.5% (2) “Más espacio en el área de cajas para la tercera edad, discapacitados y jubilados”.
- El 4.5% (2) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
  - “Es mucho el tiempo de espera”.
  - “Tener un cajero especial para los que van hacer varios pagos de revalidación”.

## EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO	RESULTADO		
	SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros	X		
Ventanillas de atención al público	X		
Requisitos visibles	X		
Formatos para el trámite			N/A
Costos visibles	X		No se encuentra publicado, pero el mismo personal que está en información indica el costo de la revalidación 2020.
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		
Extinguidores o mangueras	X		
Salida de emergencia	X		
Ruta de Evacuación	X		