



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

SUB AGENCIA FISCAL HERMOSILLO, PARQUE INDUSTRIAL

TRÁMITE: EXPEDICIÓN DE LICENCIA DE AUTOMOVILISTA.

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 13 al 16 de enero del 2020.

Lugar: Sub Agencia Fiscal Hermosillo, Parque Industrial.

Ubicación: Carretera a la Colorada y Blvd. Calesa Km. 3.5 Plaza Futura, Local No. 28, 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: 50

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2020
1. Oportunidad	Si es trámite por primera vez.- 20 minutos Renovación normal. - 10 minutos Renovación express. - 3 minutos A partir de que el contribuyente se presente en ventanilla con la documentación requerida.*	74.0%
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	91.3%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2020
Tiempo de espera para llegar a ventanilla	11 minutos
Tiempo de espera desde que llegó a ventanilla hasta terminar su gestión	26 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	37 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	1 al 6
Servicio obtenido	84.0%	8.0%	2.0%	2.0%	4.0%
Trato del personal	96.0%	2.0%	2.0%	0.0%	0.0%
Promedio	90.0%	5.0%	2.0%	1.0%	2.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 48.0% (24) registraron observaciones, a continuación se describen:

- El 37.5% (9) “Excelente servicio, todo bien, fácil y rápido”.
- El 25.0% (6) “Muy lento”.
- El 25% (6) “Debería haber más cajeros”. “Mucha gente para un solo cajero”.
- **El 12.5% (3) Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - “La máquina (el cajero automático) debe dar opción de eliminar aportaciones”.
 - “Las impresoras de los cajeros automáticos son lentísimas por eso se estanca la gente”.
 - “Un cajero para licencias y otro para placas, antes fluía más rápido cuando no había máquinas”.



EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO	RESULTADO		
	SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros	X		
Ventanillas de atención al público	X		
Requisitos visibles	X		
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		
Limpieza del área		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		*No tiene señalamiento.
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		