



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: REVALIDACIÓN DE PLACAS PERMANENTES 2020.

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: Revalidación de placas de circulación permanentes 2020.

Personas entrevistadas: 50

| Atributo | Estándar* | Cumplimiento del estándar según el usuario |
|---|---|--|
| | | 2020 |
| 1. Oportunidad | Revalidación normal: 8 minutos, a partir de que el contribuyente se presente en ventanilla con la documentación requerida. Revalidación Express: 4 minutos a partir que el contribuyente se presente en ventanilla con el recibo de pago.* | 48.0% |
| 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 | 82.6% |

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

| Concepto | 2020 |
|---|-------------------|
| Tiempo de espera para llegar a cajero automático | 37 minutos |
| Tiempo de espera desde que llegó a ventanilla hasta terminar su gestión | 9 minutos |
| Tiempo total promedio para realizar el trámite | 46 minutos |

Nota: En el atributo de oportunidad el 52% de los usuarios entrevistados duraron de 10 a 30 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 | 1 al 6 |
| Servicio obtenido | 60.0% | 10.0% | 12.0% | 10.0% | 8.0% |
| Trato del personal | 82.0% | 14.0% | 2.0% | 0.0% | 2.0% |
| Promedio | 71.0% | 12.0% | 7.0% | 5.0% | 5.0% |

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 68.0% (36) registraron observaciones, a continuación se describen:

- El 36.1% (13) “Debería haber más cajeros”. “Mucha gente para un solo cajero”
 - El 20.5% (7) “Muy lento”.
 - El 20.5% (7) “Todo bien, excelente, sigan así”.
 - El 8.8% (3) “Debería dar la opción de eliminar aportaciones en cajeros”.
 - El 5.8% (2) “No hay láminas en Hermosillo y no te dan solución y que no saben para cuándo”.
- **El 8.2% (4) Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - “Dejar pagar en la otra máquina, acepta todos los pagos y tiene menos gente, además ocupan más cajeros”.
 - “Hubo un problema con el sistema por eso tardé mucho. Lo que yo veo es que donde te sale el recibo está muy abajo y yo no puedo agacharme, al igual que mucha gente, no pensaron en eso”.
 - “Muy rápido, casi no había gente”.
 - “Pagué en Oxxo porque me dijeron que es más rápido y si, mejor”.



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 | | |