



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

AGENCIA FISCAL DE HERMOSILLO, CENTRO DE GOBIERNO

TRÁMITE: EXPEDICIÓN DE LICENCIA DE AUTOMOVILISTA

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 15 y 16 de enero del 2020.

Lugar: Agencia Fiscal de Hermosillo, Centro de Gobierno.

Ubicación: Centro de Gobierno, Planta Baja, Edificio Sonora, Av. Comonfort esq. Av. Cultura, Colonia Villa de Seris, 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	Primera vez.- 20 minutos Renovación normal.- 10 minutos. Renovación exprés.- 3 minutos. A partir de que el contribuyente se presente en ventanilla con la documentación requerida.*	64.0%
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	88.0%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2020
Tiempo de espera para llegar a ventanilla	26 minutos
Tiempo de espera desde que llegó a ventanilla hasta terminar su gestión	14 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	40 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO					
	10	9	8	7	6	5 - 1
Servicio obtenido	78.0%	8.0%	10.0%	2.0%	0.0%	2.0%
Trato del personal	74.0%	4.0%	18.0%	2.0%	2.0%	0.0%
Promedio	76.0%	6.0%	14.0%	2.0%	1.0%	1.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 86.0% (43) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 46.5% (20) “Todo muy bien y excelente servicio”.
- El 18.6% (8) “Más cajeros para agilizar el trámite”.
- El 9.3% (4) “Las servidoras públicas: **Emma Gloria Carmona y Marcia Iveth Caro Quiroz** que sean más amables, den un mejor trato al ciudadano y no sean tan déspotas”.
- El 9.3% (4) “Dar la opción en el cajero de quitar las aportaciones voluntarias o el personal de ventanilla que te da el pase a caja”.
- El 4.7% (2) “Felicidades al **Sr. Gregorio Alvarado** por su buen trato”.
- El 4.7% (2) “Años anteriores era mejor ya que no dabas tantas vueltas”.
- El 6.9% (3) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - “Debería haber más personal”.
 - “Es mucho el tiempo de espera para realizar el pago”.
 - “Es muy caro”.



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		
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		Los que tiene el edificio.
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		