



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

INSTITUTO CATASTRAL Y REGISTRAL DEL ESTADO DE SONORA

REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD, CENTRO DE GOBIERNO

TRÁMITE: EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO DE INFORMACIÓN REGISTRAL

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 7 al 15 de febrero 2021.

Lugar: Registro Público de la Propiedad, Centro de Gobierno, Hermosillo, Sonora.

Ubicación: Centro de Gobierno, Edificio Sonora, Planta Baja, Ala Sur, Avenida Comonfort y Calle de la Cultura, Col. 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: Instituto Catastral y Registral del Estado de Sonora.

Trámite: Expedición de Certificado de Información Registral.

Personas entrevistadas vía telefónica servicio ordinario: 44.

Personas entrevistadas vía telefónica servicio urgente: 16.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario	
		2021	
		Ordinario	Urgente
1. Oportunidad	Servicio ordinario, 5 días hábiles. Servicio urgente, 24 horas hábiles. Servicio extra urgente, el tiempo de respuesta deberá ser antes del término del horario laboral establecido.*	77.3%	31.3%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	100%	100%
3. Transparencia	(Promedio de: (a+b)/2)	100%	100%
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	100%	100%
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.	100%	100%
	Resultados promedio(1+2+3)/3	92.4%	77.1%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2020	
	Ordinario	Urgente
Tiempo que esperó para llegar a ventanilla	21 minutos	27 minutos
Desde que realizo el trámite en cuanto tiempo le entregaron el documento	6 días	7 días
Tiempo total promedio para realizar el trámite	6 días 21 minutos	7 días 27 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

CALIFICACIÓN PROMEDIO										
Concepto	10		9		8		7		6-5	
	Ordinario	Urgente	Ordinario	Urgente	Ordinario	Urgente	Ordinario	Urgente	Ordinario	Urgente
Calidad del servicio	61.4%	18.8%	15.9%	18.8%	13.6%	25.0%	6.8%	18.8%	2.3%	18.8%
Trato del personal	63.6%	37.5%	15.9%	12.5%	13.6%	25.0%	2.3%	12.5%	4.5%	12.5%
Promedio	62.5%	28.2%	15.9%	15.6%	13.6%	25.0%	4.6%	15.6%	3.4%	15.6%

Resultados sobre la percepción de los protocolos anti covid:

Ordinario: El 93.2% dice que si se cumplen.

Urgente: El 93.8% dice que si se cumplen.

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO ORDINARIO

De los usuarios encuestados el 61.3% (27) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 40.7% (11) “Buen servicio, todo bien”
- El 14.8% (4) “Más personal o que todos los servidores públicos deberían de estar más capacitados ya que no hay quien te informe o quien te saque de dudas. Que tengan amplio conocimiento de todos los trámites”.
- El 7.4%(2) “Se hacen mucho bolas la gente y nos exponen al virus”.
- El 7.4% (2) “La cotorrean mucho adentro”.
- El 29.6% (8) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - “El Registrador Público de la jurisdicción de Hermosillo ni saluda, ni te volte a ver y su gente trae la misma línea es una persona que no debería de estar en un cargo de servidor público, a veces todo el día tienes que estar para que te atiendan”.
 - “Se mete mucho la gente cuando vas a pedir información”
 - “Tardan mucho entregar el documento”.
 - “Nos han atrasado mucho ya que es por cita y te la dan casi en 20 días, además no puedes poner otra hasta que hayas usado la cita”.
 - “Los de notarías se creen dueños de ahí se meten”.
 - “Los costos muy caros”.
 - Me ha tocado que se te meten unos que se creen dueños del negocio que traen como mil trámites”.

- “Te piden copias, deberían tener una ahí para no ir hasta abajo del puente”.

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO URGENTE

De los usuarios encuestados el 87.5% (14) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 14.2% (2) “Me han atendido bien”.
- El 21.4% (3) “El sistema de citas tarda mucho”
- El 14.2% (2) “Más disponibilidad de los servidores públicos, que el todo el personal esté capacitado para dar información de todos los trámites, y mejor actitud”.
- El 50.0% (7) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - “Dice que hay puras de modalidad urgente, que normales no habían y tardan lo mismo que la normal”.
 - “Los notarios se creen que son los dueños de ahí, se meten y no respetan los lugares”.
 - “Los documentos urgentes tardan hasta tres semanas y los normales hasta 45 días para que te entreguen el documento”.
 - “Me moleste por que pregunte en el whatsapp que si tenían el mismo precio las constancias, y me dejaron en visto, vas para las oficinas y te dicen que no te pueden dar información llame al número, pero no contestan”.
 - “No sé por qué está la opción de urgente si sale la misma te lo entregan en tiempo del normal, la extra urgente la deberían eliminar ya que ni te la ofrecen porque no tienen la capacidad de hacer las cosas”.
 - “Se hace mucho bolas la gente, no se respeta la sana distancia”
 - “Se extravió la compra venta número 397,083 vol. 23,373 registro inmobiliario libro 1 con fecha de 20 de octubre 2009, perdida la escritura, por medio de mandato del Mp. Fui, no puede ser posible”.