



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 LA CONSEJERÍA JURÍDICA

DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSORÍA PÚBLICA

TRÁMITE: ASESORÍA CIVIL PARA JUICIO DE DIVORCIO VOLUNTARIO

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 19 de febrero al 02 de marzo del 2021.

Lugar: Defensoría Pública.

Ubicación: Manuel Z. Cubillas # 60, Col. Las Palmas, C.P. 83260, Hermosillo, Sonora.



RESULTADOS DEL MONITOREO DE SATISFACCIÓN Y/O CUMPLIMIENTO EN TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO

Dependencia: Secretaría de la Consejería Jurídica.

Unidad Administrativa: Dirección General de Defensoría Pública.

Trámite: Asesoría para juicio de divorcio voluntario.

Personas entrevistadas: 55 vía telefónica.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2021
1. Oportunidad	5 días hábiles*.	98.2%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	100.0%
3. Transparencia	(Promedio de: (a+b)/2)	99.1%
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	100.0%
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.**	98.2%
	Resultados promedio(1+2+3)/3	99.1%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

** -La primera vez que fui en la recepción me atendió una licenciada y me pidió \$4,000.00 para el licenciado, \$5,000.00 para el juez y otros \$4,000.00 para no me acuerdo pues ni le quise decir nada capaz de que me iba peor.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2021
Tiempo que esperó para que lo atendieran	9 minutos
Tiempo esperó para que le asignaran Defensor o Defensora Público	3 días
Tiempo total promedio para realizar el trámite	3 días y 9 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	1 al 6
Servicio obtenido	89.1%	5.5%	3.6%	1.8%	0.0%
Trato del personal	96.4%	1.8%	1.8%	0.0%	0.0%
Promedio	92.7%	3.7%	2.7%	0.9%	0.0%

Resultados sobre la percepción de los protocolos anti COVID-19:

El 100% mencionan que sí cumplen.

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 40.0% (22) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 63.6% (14) “Excelente, buen servicio”.
- El 18.2% (4) “Se atrasó todo el proceso debido a la pandemia, ya que algunas oficinas estuvieron cerradas”.
- El 9.0% (2) “Se me hizo mucho lo que me cobraron para las copias fueron \$200.00 pesos y en el juzgado ni siquiera me pidieron (las copias) y a otras personas no les pidieron nada”.
- El 9.0% (2) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
- “Son muchas las vueltas que se tienen que dar”.
- “Las personas que están en recepción preguntan muchas cosas personales”.