



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 EDUCACIÓN Y CULTURA

TRÁMITE: REGISTRO DE TÍTULO Y EXPEDICIÓN DE CÉDULA PROFESIONAL

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 05, 08, 09, 12, 16, 17, 18 y 19 de Marzo 2021.

Lugar: Encuestas vía telefónica a usuarios.

Ubicación: Guerrero # 39 entre Sonora y Av. Luis Donaldo Colosio, Col. Centro, Hermosillo, Sonora.



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

Dependencia: Secretaría de Educación y Cultura.

Unidad Administrativa: Coordinación General de Registro, Certificación y Servicios a Profesionistas.

Trámite: Registro de Título y Expedición de Cédula Profesional.

Personas entrevistadas vía telefónica: 55.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2021
1. Oportunidad	10 semanas*.	100.0 %
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	100.0%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2021
Tiempo promedio de espera para entrega de requisitos	8 minutos
Tiempo promedio desde que entregó todos los requisitos hasta recibir su documento	5 semanas, 6 días, 15 horas y 33 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	5 semanas, 6 días, 15 horas y 41 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO		
	10	9	8
Servicio obtenido	90.9%	7.3%	1.8%
Trato del personal	96.4%	3.6%	0.0%
Promedio	93.7%	5.4%	0.9%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 31.6% (29) registró observaciones, expresando lo siguiente:

El 65.5% (19) “Excelente servicio, todo muy bien, muy amables y rápido”.

El 13.8% (4) “Actualizar página electrónica ya que no es muy clara y tienes que ir a la oficina y en los requisitos no te informa que tienes que llevar folders tamaño oficio”.

El 10.3% (3) “Avisar cuando esté listo el documento ya que ni por correo te avisan”.

El 10.3% (3) **Otras observaciones que se describen a continuación:**

- “Agradecer a Luis Torres ya que el me apoyo mucho, super agradecido con el”.
- “Muy servicial el muchacho que se encuentra en ventanilla”.
- “Tener una terminal bancaria o una caja de pago ahi mismo”.