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

INSTITUTO DE BECAS Y CRÉDITO EDUCATIVO DEL ESTADO DE SONORA

TRÁMITE: BECAS Y ESTÍMULOS EDUCATIVOS A LA EXCELENCIA PARA ESTUDIANTES DE ESCUELAS PÚBLICAS DE PRIMARIA Y SECUNDARIA.

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 22, 23, 25, 26 de febrero, 01 y 02 de marzo de 2021.

Lugar: Instituto de Becas y Crédito Educativo del Estado de Sonora

Ubicación: Dr. Domingo Olivares # 128 esq. con Paseo de la Paz, Col. Valle Grande, Hermosillo, Sonora.

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS

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

Dependencia: Instituto de Becas y Crédito Educativo del Estado de Sonora.

Unidad Administrativa: Dirección de Becas y Crédito.

Trámite: Becas y Estímulos Educativos a la Excelencia para Estudiantes de Escuelas Públicas de Primaria y Secundaria.

Personas entrevistadas vía telefónica: 60.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2021
1. Oportunidad	3 meses*.	**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 desde que solicito su beca hasta su autorización esperó desde que realizó su examen, hasta terminar su gestión	**2 meses, 7 días, 12 horas**
Tiempo total promedio para realizar el trámite	**2 meses, 7 días, 12 horas**

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO	
	10	9
Servicio obtenido	93.3%	6.7%
Trato del personal	100.0%	0.0%
Promedio	**96.7%**	**3.3%**

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 31.6% (19) registró observaciones, expresando lo siguiente:

El 36.9% (7) “Excelente servicio, todo muy bien”.

El 42.1% (8) “Agradecida (o) con el apoyo que nos da el gobierno, eso motiva más a nuestros niños”.

El 10.5% (2) “Deberían de dar una clave interbancaria para poder retirar directamente en el banco y no dar vueltas a las oficinas, ahorita en pandemia”.

El 10.5% (2) **Otras observaciones que se describen a continuación:**

- “Dar prioridad a madres solteras, no es mi caso pero el de mi hermana sí, ya que cuenta con cuatro hijos y de buenas calificaciones”.
- “Tener más cuidado al momento de entregar las becas ya que la de mi hija se la dieron a otra persona y tuvimos que dar otra vuelta”.