



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 GOBIERNO

DIRECCIÓN GENERAL DEL BOLETÍN OFICIAL

Y ARCHIVO DEL ESTADO

**TRÁMITE: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE PUBLICACIÓN EN EL BOLETÍN
OFICIAL**

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 5, 6, 7, 9, 12 y 13 de abril del 2021.



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

Dependencia: Secretaría de Gobierno.

Unidad Administrativa: Dirección General del Boletín Oficial y Archivo del Estado.

Trámite: Atención a Solicitudes de Publicación en el Boletín Oficial.

Personas entrevistadas vía telefónica: 33.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2021
1. Oportunidad	La Dirección General del Boletín Oficial y Archivo del Estado, le ofrecerá un tiempo de respuesta para la atención de su solicitud de publicación de 1 día hábil .*	87.9%
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	95.9%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2021
Tiempo total promedio para realizar el trámite	1 día 12 horas

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	1 al 6
Servicio obtenido	81.1%	6.1%	9.1%	3.0%	0.0%
Trato del personal	93.9%	0.0%	6.1%	0.0%	0.0%
Promedio	87.5%	3.04%	7.6%	1.5%	0.0%

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

El 100% indican que sí se cumplen.

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO ORDINARIO

De los usuarios encuestados el 66.6% (22) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 36.4% (8) “Excelente servicio, todo bien, muy amables”.
- El 18.1 % (4) “Felicitación al Gobierno del Estado por innovar en los trámites en línea”.
- El 13.7% (3) “Se tardan mucho en contestar cotizaciones, notificar el pago, cuando queda la publicación. Se deben acelerar los tiempos”.
- El 9.0% (2) “Se batalla mucho para ir a la oficina del Boletín, mucho tráfico y no hay estacionamiento”.
- El 22.8% (5) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - “Me piden primero el edicto en .pdf y que al siguiente día lo lleve en físico al igual que el recibo”.
 - “Que sean más precisos con los costos, a veces cuentan mal las palabras”.
 - “Deberían de poner un módulo en el Centro de Gobierno”.
 - “No tiene sentido ir hasta al Boletín a llevar lo que ya se mandó por correo, puro gastar y gastar papel, siempre te hacen ir, y voy desde Benjamín Hill”.
 - “Que extendieran el mes de facturación en todos los trámites”.