



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 SEGURIDAD PÚBLICA

TRÁMITE: AUTORIZACIÓN PARA PRESTAR SERVICIOS DE SEGURIDAD
PRIVADA

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 22, 23, 26 y 27 de abril 2021.

Lugar: Encuestas vía telefónica a usuarios.

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

Dependencia: Secretaría de Seguridad Pública.

Unidad Administrativa: Centro Estatal de Información sobre Seguridad Pública.

Trámite: Autorización para prestar servicios de seguridad privada.

Personas entrevistadas vía telefónica: 26.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2021
1. Oportunidad	15 días hábiles*.	54.2 %
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	84.7%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2021
Tiempo promedio de espera para entrega de requisitos	2 minutos
Tiempo promedio desde que entregó todos los requisitos hasta recibir su autorización	38 días hábiles, 11 horas
Tiempo total promedio para realizar el trámite	38 días hábiles, 11 horas y 2 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO			
	10	8	7	1
Servicio obtenido	88.5%	7.7%	0.0%	3.8%
Trato del personal	92.3%	0.0%	3.8%	3.8%
Promedio	90.4%	3.9%	1.9%	3.8%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 69.2% (18) registró observaciones, expresando lo siguiente:

El 22.2% (4) “Se tardan mucho para la firma de la autorización”.

El 22.2% (4) “Excelente servicio, muy buen trato, todo muy bien”.

El 16.7% (3) “Felicitar a Lourdes, Lirio Loreto y a Dinora por su excelente trabajo”.

El 38.9% (7) **Otras observaciones que se describen a continuación:**

- “Dar más capacitación a Tania ya que no tiene tanta experiencia tanto en revalidación como autorización”.
- “Dejar al mismo personal ahora en los cambios de Gobierno ya que cuentan con experiencia”.
- “El personal está muy obligado a trabajar no se le ve disponibilidad”.
- “Los cambios de domicilio de la oficina son desconcertantes”.
- “Para que nos hacemos, los primeros en firmarles la autorización son los que hacen licitaciones públicas”.
- “Que sigan igual de eficientes”.
- “No me dieron la información correcta, puras vueltas me hicieron dar, yo ya había metido papeles desde enero 2020 por correo y en noviembre de ese mismo año me llegó una demanda de incumplimiento y las inspecciones las hacían los viernes después de las 7 de la tarde y en el acta acentaban que las visitas las hacían los martes en horario normal, me fue muy mal, tuve que pagar la multa.”