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 INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO URBANO

TRÁMITE: REVALIDACIÓN DE LAS CONCESIONES PARA LA EXPLOTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASAJE O CARGA

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 14, 18, 21, 24 y 25 de mayo del 2021.

Lugar: Encuestas vía telefónica a usuarios de Hermosillo, Nogales y Cd. Obregón.

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS

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

Dependencia: Secretaría de Infraestructura y Desarrollo Urbano.

Unidad Administrativa: Dirección General del Transporte.

Trámite: Revalidación de las concesiones para la explotación del servicio público de transporte de pasaje o carga.

Personas entrevistadas vía telefónica: 40.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2021
1. Oportunidad	20 minutos*.	**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 llegar a ventanilla por su papeleta de pago	**7 minutos**
Tiempo promedio desde que entregó todos los requisitos hasta recibir su revalidación	**7 minutos**
Tiempo total promedio para realizar el trámite	**14 minutos**

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO	
	10	9
Servicio obtenido	80.0%	20.0%
Trato del personal	97.5%	2.5%
Promedio	**88.8%**	**11.2%**

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 15.0% (6) registró observaciones, expresando lo siguiente:

El 66.7% (4) “Todo muy bien, muy amables”.

El 33.3% (2) **Otras observaciones que se describen a continuación:**

- “Hacer algo de vigilancia con los taxis piratas”.
- “Los trámites que se envían a Hermosillo se les dé más agilidad”.