



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 CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE SONORA

**TRÁMITE:** INSCRIPCIÓN A CURSOS DE CAPACITACIÓN, PARA Y EN EL TRABAJO.

---

## DETALLES DEL MONITOREO

**Fecha:** 2, 4, 9, 10, 11, 14 y 15 de junio del 2021.

**Lugar:** Encuestas vía telefónica a usuarios.

**Ubicación:** Perimetral Norte, S/n Entre Boulevard Solidaridad y Puerto Rico, Colonia Álvaro Obregón, Hermosillo, Sonora.



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

**Dependencia:** Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Sonora.

**Unidad Administrativa:** Plantel Hermosillo.

**Trámite:** Inscripción para Cursos de Capacitación, para y en el Trabajo.

**Personas entrevistadas vía telefónica:** 19.

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%
	<b>Resultados promedio (1+2+3)/3</b>	<b>100.0%</b>

\* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

## TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2021
Tiempo promedio de espera para llegar a ventanilla	2 minutos
Tiempo promedio de espera desde que llegó a ventanilla, hasta terminar su gestión	4 minutos
<b>Tiempo total promedio para realizar el trámite</b>	<b>6 minutos</b>

## RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO			
	10	9	8	7
Servicio obtenido	89.5%	5.3%	5.3%	0.0%
Trato del personal	89.5%	5.3%	0.0%	5.3%
Promedio	89.5%	5.3%	2.6%	2.6%

## COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 47.3% (9) registró observaciones, expresando lo siguiente:

El 44.4% (4) “Las clases que sean presenciales y no en línea”.

El 22.2% (2) “Felicitación al maestro Ulises”.

El 33.3% (3) **Otras observaciones que se describen a continuación:**

- “Excelente servicio”.
- “Avisar con tiempo cuando no se va a empezar un curso”.
- “Nunca contestan el teléfono es una batalla”.