



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

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE HERMOSILLO

TRÁMITE: INSCRIPCIÓN Y REINSCRIPCIÓN EN LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE HERMOSILLO

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 15, 17, 18, 21, 22, 24, 25, 28 y 29 de junio y del 01 al 03 de julio 2021.

Lugar: Encuestas vía telefónica a estudiantes.

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

Dependencia: Universidad Tecnológica de Hermosillo

Unidad Administrativa: Departamento de Servicios Escolares.

Trámite: Inscripción y reinscripción en la Universidad Tecnológica de Hermosillo.

Personas entrevistadas vía telefónica: 90.

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	8 minutos
Tiempo promedio de espera desde que llegó a ventanilla, hasta terminar su gestión	9 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	17 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	6-5
Servicio obtenido	61.1%	25.6%	11.1%	2.2%	0.0%
Trato del personal	78.8%	9.4%	5.9%	2.4%	3.6%
Promedio	69.9%	17.5%	8.5%	2.3%	1.8%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 26.6% (24) registró observaciones, expresando lo siguiente:

El 33.3% (8) “Son muy groseros deberían de ser más amables y atender con respeto”.

El 20.8% (5) “Dar la información completa ya que en la página piden unos requisitos y en la escuela te solicitan otros”.

El 12.5% (3) “Que los maestros sean más atentos en escuchar a los alumnos”.

El 12.5% (3) “Todo muy bien”.

El 8.4% (2) “Los maestros tardan mucho en contestar correos, duran hasta semanas”.

El 12.5% (3) **Otras observaciones que se describen a continuación:**

- “Es una batalla para que contesten el teléfono”.
- “Hay algunos maestros que no enseñan bien”.
- “No me han dado la credencial me están dando largas”.