



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

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA
FAMILIA DEL ESTADO DE SONORA

TRÁMITE: RECEPCIÓN DE DENUNCIAS EN PERJUICIO DE NIÑAS,
NIÑOS Y ADOLESCENTES

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 21, 22, 23 y 28 de junio y 03, 04, 05 y 09 de agosto del 2021.

Encuestas vía telefónica.



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

Dependencia: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora.

Unidad Administrativa: Procuraduría de Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes.

Trámite: Recepción de Denuncias en Perjuicio de Niñas, Niños y Adolescentes.

Personas entrevistadas vía telefónica: 46.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2021
1. Oportunidad	20 minutos*.	30.4 %
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	65.2%**
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		65.2%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

- **
- Está en proceso (expresado por 7 usuarios).
 - En procesos ya que me mandaron a escuela para padres (expresado por 4 usuarios).
 - Hice todo la gestión y al final me indicaron que ellos no realicen ese trámite (expresado por 2 usuarios).
 - Me mandaron a desintoxicar.
 - El día que realicé el trámite no había abogado.
 - Me enviaron con la psicóloga.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2021
Tiempo promedio de espera para que lo atendieran	31 minutos
Tiempo promedio que duró realizando la denuncia	37 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	1 hora 8 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				6-1
	10	9	8	7	
Servicio obtenido	58.7%	15.2%	4.3%	13.0%	8.7%
Trato del personal	82.7%	6.5%	8.7%	0.0%	2.2%
Promedio	70.7%	10.8%	6.5%	6.5%	5.5%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 65.2% (30) registró observaciones, expresando lo siguiente:

El 30% (9) “Todo muy bien, buen servicio, buena atención y muy amables”.

El 30% (9) “Mucho tiempo en cada parte del proceso, mucha espera a que te den información para seguir con el trámite”.

El 6.7% (2) “Realicé parte del proceso y al final me dijeron que no era allí”

El 33.3% (10) **Otras observaciones que se describen a continuación:**

- “La primera vez el trato fue muy hostigante”.
- “Felicitas a la Lic. Karla Sosa muy buena atención”.
- “Es mucho el tiempo de notificación y cuando solicitas la información”.
- “Contar con más líneas de telefónicas ya que no son suficiente”.
- “Más personal en recepción y en todas las áreas”.
- “Se complica mucho la conexión de internet cuando asisto a la escuela para padres”.
- “Son muy tardadas las citas”.
- “Seguir apoyando a madres solteras”.
- “Que la misma persona que te atendió al principio concluya con la gestión ya que cada vez que te citan lo turnan con diferente licenciado”.
- “Notificar con anticipación ya que lo hacen de un día para otro y uno tiene ocupaciones”.