



GOBIERNO
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 HACIENDA

INSTITUTO CATASTRAL Y REGISTRAL DEL ESTADO DE SONORA

REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD, CENTRO DE GOBIERNO

TRÁMITE: EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO DE INFORMACIÓN REGISTRAL

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: Del 1 al 11 de febrero, 2022.

Lugar: Registro Público de la Propiedad, Centro de Gobierno, Hermosillo, Sonora.

Ubicación: Centro de Gobierno, Edificio Sonora, Planta Baja, Ala Sur, Avenida Comonfort y Calle de la Cultura, Col. Villa de Seris, Hermosillo, Sonora.

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

Dependencia: Secretaría de Hacienda.

Unidad Administrativa: Instituto Catastral y Registral del Estado de Sonora.

Trámite: Expedición de Certificado de Información Registral.

Personas entrevistadas vía telefónica servicio ordinario: 33.

Personas entrevistadas vía telefónica servicio urgente: 30.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario	
		2022	
		Ordinario	Urgente
1. Oportunidad	Servicio ordinario, 5 días hábiles. Servicio urgente, 24 horas hábiles. Servicio extra urgente, el tiempo de respuesta deberá ser antes del término del horario laboral establecido.*	39.4%	20.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	100%	100%
3. Transparencia	(Promedio de: (a+b)/2)	100%	100%
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	100%	100%
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.	100%	100%
	Resultados promedio(1+2+3)/3	79.8%	73.3%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2022	
	Ordinario	Urgente
Tiempo que esperó para llegar a ventanilla	14 minutos	14 minutos
Desde que realizó el trámite en cuánto tiempo le entregaron el documento	8 días, 9 horas 36 minutos	4 días, 11 horas 28 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	8 días, 9 horas 50 minutos	4 días, 11 horas 42 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

CALIFICACIÓN PROMEDIO										
Concepto	10		9		8		7		6-5	
	Ordinario	Urgente	Ordinario	Urgente	Ordinario	Urgente	Ordinario	Urgente	Ordinario	Urgente
Calidad del servicio	42.2%	30.0%	33.3%	53.3%	9.1%	16.7%	9.1%	0.0%	6.1%	0.0%
Trato del personal	81.8%	76.7%	9.1%	20.0%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%
Promedio	62.0%	53.35%	21.2%	36.65%	9.1%	8.35%	4.6%	0.0%	3.1%	1.65%

Resultados sobre la percepción de los protocolos covid:

Ordinario: El 97.0% dice que sí se cumplen.

Urgente: El 96.7% dice que sí se cumplen.

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO ORDINARIO

De los usuarios encuestados el 57.63% (19) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 57.9% (11) "Tardan mucho en contestar el WhatsApp de citas, además las citas las agendan muy lejos a la fecha que se comunica, se batalla mucho para que te contesten, y cuando urge tienes que recurrir con el gestor que casualmente siempre tiene citas próximas y mínimo son \$1,000.00 pesos".
- El 10.5% (2) "Que sea más ágil, mayor organización".
- El 10.5%(2) "Muy tardado, mucho tiempo para la entrega del certificado".
- El 21.1% (4) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
- "Fue muy rápido".
- "Dicen que avisan por medio de mensaje o correo, pero no es cierto ya que en mi caso hice dos trámites y en ninguno me avisaron, yo tuve que estar preguntando".
- "Deberían de hacer un esfuerzo por seguir las recomendaciones de salud".
- "Muy llena la agencia fiscal, no siguen protocolos por el covid. Tuve que ir al Oxxo".

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO URGENTE

De los usuarios encuestados el 53.3% (16) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 43.7% (7) “Es una batalla para que te contesten el WhatsApp de citas, y cuando te contestan días o semanas después de tanto insistir, tardan otros meses en agendar la cita, **pongan mejor atención, más personal**”.
- El 18.8% (3) “Más agilidad para entregar los certificados, en las dos modalidades que ofrecen, ya que tardan demasiado”.
- El 37.5% (6) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
- “La sala de lectura es muy pequeña, ya no se da abasto”.
- “No dan el servicio en tiempo y forma, sin embargo, lo cobran como quieren”.
- “Que se respete el horario en que la persona está citada, no porque llegue antes se puede meter. También que respondan el WhatsApp para poner citas, no me contestaban hasta que un día estuve mandándoles mensaje todo el día casi rogándoles para que me atendieran. Uno no está para rogarles que le den el servicio en tiempo y forma ya que no es gratis y nada barato”.
- “Que vuelvan a ofrecer las modalidades urgente y extra urgente”.
- “Se tardan una eternidad para contestar, fui a averiguar y los servidores públicos que trabajan ahí muy cerrados no te dan otra opción para poner cita, solo por el número de WhatsApp. Tuve que insistir muchísimo para que me contestaran; me contestaron como a los 3 días después. A los notarios les contestan muy rápido tienen la facilidad de realizar el trámite más rápido, debe ser parejo. Además tener una persona que esté informada de todos los trámites que ofrecen ya que no te dan la misma información, existiendo discrepancia”.
- “Sería bueno que aceptaran pagos ahí mismo, pero se tiene que hacer en la agencia fiscal y ahorita con los contagios ir a una parte encerrada con mucha gente es poner en riesgo a la ciudadanía”.