



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

INSTITUTO DE BECAS Y CRÉDITO EDUCATIVO DEL ESTADO DE SONORA

**TRÁMITE: CRÉDITO EDUCATIVO PARA INSCRIPCIÓN, COLEGIATURA Y
SOSTENIMIENTO**

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: Del 17 al 23 de febrero 2022.

Instancia: Instituto de Becas y Crédito Educativo del Estado de Sonora.

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

Dependencia: Instituto de Becas y Crédito Educativo del Estado de Sonora.

Unidad Administrativa: Dirección de Becas y Crédito.

Trámite: Crédito educativo para inscripción, colegiatura y sostenimiento.

Personas entrevistadas vía telefónica: 55

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2022
1. Oportunidad	2 días hábiles.*	72.7%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	100%
3. Transparencia	(Promedio de: (a+b)/2)	100%
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	100%
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.	100%
	Resultados promedio(1+2+3)/3	90.9%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2022
Tiempo que esperó para que le atendieran	10 minutos
Desde que inició el trámite hasta que le autorizaran el crédito	2 días 15 minutos

Tiempo total promedio para realizar el trámite

2 días 25 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

CALIFICACIÓN PROMEDIO					
Concepto	10	9	8	7	6-5
Calidad del servicio	83.6%	10.9%	3.6%	1.8%	0.0%
Trato del personal	89.1%	5.5%	1.8%	1.8%	1.8%
Promedio	86.4%	8.2%	2.7%	1.8%	0.9%

Resultados sobre la percepción de los protocolos COVID-19

El 100.0% dice que sí se cumplen.

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 20.0% (11) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 36.3% (4) “Todo bien”.
- El 18.2% (2) “La persona que me atendió muy apurada, contestaba de malas”.
- El 45.5% (5) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - “Tardan mucho en contestar”.
 - “En la línea de atención no te dan información, te dicen que visites la página”.
 - “Realicé la renovación y me llamó mucho la atención que se tardaron mucho en aprobarlo siendo que estamos al día y era renovación, antes era muy rápido”.
 - “A lo último fui a solicitar la información para hacer los pagos y me hicieron dar muchas vueltas y una actitud muy grosera del personal”.
 - “Se me hacía mejor antes, ahora se tiene que hacer el proceso por la página y es batalloso, antes llevabas todo al Instituto, más fácil y rápido. Hay personas que no saben mucho de computación, por ejemplo que conviertan los documentos en PDF”.

