



SCG

SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y TECNOLÓGICO

Monitoreo de Satisfacción y/o Cumplimiento en Trámites y Servicios

Secretaría de Gobierno

Trámite o Servicio Evaluado:

- Rectificación Administrativa de Actas

Fecha de Monitoreo: 30 de Abril y 06 de Mayo 2014,
11 de Enero 2013.

Lugar: Dirección General del Registro Civil
"Archivo Estatal del Registro Civil".

Secretaría de la Contraloría General
Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico
Evaluación de Trámites y Servicios al Público.
Resultados

Dependencia: Secretaría de Gobierno.

Unidad Administrativa: Dirección General del Registro Civil "Archivo Estatal del Registro Civil".

Trámite: Rectificación Administrativa de Actas.

Número de Personas Entrevistadas 2013: 17

Número de Personas Entrevistadas 2014: 30

Atributo	Estándar	Cumplimiento del estándar según el usuario.	
		2013	2014
1. Oportunidad	De la resolución.- Si el procedimiento se lleva a cabo en la Dirección General. 1 día hábil. De la Resolución si el procedimiento se lleva a cabo en una Oficialía. 3 días hábiles*	100.0%	100.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	94.1%***	96.7%***
3. Transparencia (Promedio=a+b/2)		100.0%	100.0%
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	100.0%	100.0%
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.	100.0%	100.0%
4. Calidez (Promedio=a+b+c/3)		100.0%	97.8%
a). Trato amable	Siempre	100.0%	96.7%
b). Con respeto	Siempre	100.0%	100.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	100.0%	96.7%
Promedio		98.5% **	98.6%**
Resultado del seguimiento a la opinión de usuarios. **Promedio de (1+2+3+4)/4			

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

***2013

✓ No coincide la información del acta original con la capturada en el sistema.

***2014

✓ No tengo porqué pagar errores del Gobierno.

Resumen de tiempos de espera

	2013	2014
Tiempo promedio de espera para ser atendido	9.2 minutos	16 minutos
Tiempo promedio en que es atendido	30.2 minutos	27 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	39.4 minutos	43 minutos

Resultados sobre la percepción del servicio.

Concepto	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Calidad del servicio	29.4%	16.7%	64.7%	80.0%	5.9%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	29.4%	16.7%	41.2%	70.0%	29.4%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Trato del personal	29.4%	43.3%	70.6%	56.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Limpieza	11.8%	6.7%	88.2%	86.7%	0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	25.0%	20.9%	66.1%	73.3%	8.8%	5.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Comentarios y Sugerencias sobre el servicio. 2014.

De los usuarios encuestados el 90.0 % registró observaciones, de las que:

El 29.6%(8) Todo muy bien, excelente servicio.

El 18.6%(5) Es demasiado el costo.

El 7.4%(2) Sala de espera mas espaciosa.

El 44.4% (12) Otras observaciones

- Es mucho la espera para la entrega del acta.
- El Gobierno es quien debería pagar al usuario por los males ocasionados y el tiempo invertido en corregir sus errores.
- Subirle más a la refrigeración porque está muy caliente la sala.
- Solicitó estacionamiento gratis para quienes le vienen a dejar dinero al Gobierno.
- La misma gente es cochina dejan basura tirada.
- Las chicas son muy positivas y buena actitud.
- Platican mucho entre ellas y por eso se pierde tiempo.
- Brindar café para que la espera fuera más agradable.
- Poner vasos para el agua.
- El Gobierno se hiciera responsable de sus errores y la rectificación de actas fuera gratis.
- Más ventanillas de atención.
- “Mas coordinación entre el módulo de atención ciudadana y Registro Civil ya que ofrecen diferente información para atención ciudadana es necesario un juicio y para Registro Civil no es”.

Exploración visual

Atributo		Resultados	Resultados
		2013	2014
Señalamientos claros		SI	SI
Ventanillas de atención al público		SI(a)	SI(a)
Requisitos visibles		SI(b)	SI(b)
Formatos		SI(c)	N.A.
Costos visibles		SI	SI
Horario de atención al público visible.		SI	SI
Personal de atención al público		SI	SI
Módulo de información		SI	SI
Sala de espera		SI	SI(c)
Identificación de servidores públicos (gafete)		SI	NO
Mecanismos para interponer reconocimientos, quejas y sugerencias.		SI	SI
Baños para usuarios		SI	SI
Infraestructura para discapacitados	Rampa de acceso	N.A.	N.A.
	Sanitarios	N.A.	N.A.
CCC visible		NO	NO

N.A.= No Aplica

SI= Cumple con el estándar

NO= No cumple con el estándar

2013

- a) No todas están en servicio.
- b) Son proporcionados por el módulo de información.
- c) El formato se llena en ventanilla.

2014

- a) No todas las ventanillas están en servicio.
- b) Proporcionados por el módulo de información.
- c) Dado que se ofrecen varios servicios es insuficiente y las sillas se encuentran en mal estado existiendo faltantes de algunas que ya se cayeron.

Elaboró:

Lic. Luz Martina Moreno Vásquez
Subdirector de Evaluación de
Trámites y Servicios al Público

Revisó:

Lic. Héctor R. Domínguez Zazueta
Director de Mejora de Trámites y
Servicios al Público