



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría
de la Contraloría General

SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y TECNOLÓGICO

MONITOREO DE SATISFACCIÓN Y/O CUMPLIMIENTO EN TRÁMITES Y SERVICIOS

SECRETARÍA DE GOBIERNO

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL Y OFICIALÍAS
DEL REGISTRO CIVIL EN EL ESTADO (TERCERA OFICIALÍA)

TRÁMITE: OTORGAR CLAVE ÚNICA DE
REGISTRO DE POBLACIÓN (CURP)

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 18,19, 29 y 30 de enero; 06,13 y 15 de febrero del 2018.

Lugar: Tercera Oficialía del Registro Civil.

Ubicación: Blvd. Solidaridad y Ave. Perimetral Norte # 731, Planta Alta, Col. Álvaro Obregón, Hermosillo, Sonora.



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

Dependencia: Secretaría de Gobierno.

Unidad Administrativa: Dirección General de Registro Civil y Oficialías del Registro Civil en el Estado (Tercera Oficialía del Registro Civil).

Trámite: Otorgar Clave Única de Registro de Población (CURP).

Personas entrevistadas: 15.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2018
1. Oportunidad	15 minutos: Cuando es por primera vez. 5 minutos: Si el usuario ya se encuentra registrado en sistema. Si tiene que ser recuperación y/o cancelación de una clave, se envía a la Cd. de México y tarda de una a dos semanas.*	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%
	Promedio(1+2+3)/3	100.0%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2018
Tiempo de espera para llegar a ventanilla	11 minutos
Tiempo que llegó a ventanilla, hasta terminar su gestión	4 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	15 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	6
Servicio obtenido	93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
Trato del personal	93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 26.7% (4) registró observaciones, de las que:

- El 75.0 % (3) Todo muy bien, excelente servicio.
- El 25.0 % (1) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - Fallando mucho el internet.

Usuarios inconformes que tramitaron su acta, expresaron lo siguiente:

- Arreglar elevador ya que es muy peligroso para personas mayores, (Expresado por 5 usuarios).
- Tener personal en el área de información (Expresado por 3 usuarios).
- Dar turnos para evitar las filas (Expresado por 3 usuarios).
- Arreglar el cajero no funciona (Expresado por 2 usuarios).
- Respetar turno y no pasar a conocidos para tramitar actas (Expresado por 1 usuario).

EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO		RESULTADO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros		X		
Ventanillas de atención al público		X		
Requisitos visibles			X	
Formatos para el trámite				No aplica
Costos visibles			X	Gratuita
Horarios de atención al público visible			X	Faltan los números se encuentra sin hora definida
Módulo de información		X		A veces hay gente, la de intendencia, no hay personal
Ventanilla especial (embarazadas, tercera edad o discapacitados)			X	
Sala de espera		X		Por la falta de personal la gente llega sin orientación, no hay turnos
Agua para los usuarios			X	
Identificación de servidores públicos (gafete)		X		
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias		X		No cuenta con formatos para quejas
Baños para usuarios		X		Se encuentran en la planta baja
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso		X	No sirve el elevador, el único medio para que lleguen a las oficinas
	Sanitarios		X	
Carta Compromiso Ciudadano visible				No aplica
Liga de Internet visible. ¿Cuál?			X	
Señalización sobre sismos e incendios			X	
Extinguidores o mangueras		X		
Salida de emergencia		X		
Ruta de Evacuación		X		

El acta cuenta con el CURP, más bien el trámite es para corregir o modificar, en dado caso si es que la persona no llega a tener este, se genera.