
Instructivo

Para evaluar el cumplimiento de atributos y estándares de trámites y servicios al público

Secretaría de la Contraloría General

Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico

Octubre 2021



PRESENTACIÓN



Con el propósito de coadyuvar a que las Dependencias y Entidades Estatales, cuenten con una metodología para evaluar los trámites y servicios al público, la Secretaría de la Contraloría General diseñó el presente **“Instructivo para la evaluación de atributos y estándares de Trámites y Servicios al Público”**, mismo que intenta servir de apoyo y orientación para el personal encargado de participar en el proceso de integración de informes derivados del proceso de evaluación.

El contenido del presente documento se ha estructurado para efectos de utilidad práctica en cuatro apartados: *capítulo 1* señala las políticas adoptadas en el proceso de evaluación y en la obtención de los resultados; la *parte 2*, se aclara la responsabilidad que tienen los participantes en la evaluación; en el *apartado 3*; se detalla la metodología utilizada para realizar la evaluación, comprende: formas de captación de la información requerida para la evaluación y las fuentes que la originan; incluye también el método estadístico utilizado para calcular la muestra de usuarios a entrevistar; y, además algunos criterios para la aplicación de cuestionarios; el *capítulo 4*, consigna el procedimiento para el análisis y procesamiento de la información, así como los cuadros de salida con registros del grado de cumplimiento de cada atributo y estándar. El documento contiene también un glosario de términos y la bibliografía consultada; además de un apartado de anexos con los formatos de cuestionarios que se aplicarán para la evaluación.

Por lo anterior me es grato poner este documento a disposición de los servidores públicos, esperando sea un eficaz auxiliar en la evaluación e identificación de oportunidades de mejora en los servicios al público, estando en la mejor disposición de recibir sus comentarios y sugerencias para mejorarlo

Atentamente
LIC. GUILLERMO ALEJANDRO NORIEGA ESPARZA
Secretario de la Contraloría General

Objetivo General

Proporcionar a servidores públicos una metodología para realizar evaluaciones en Dependencias y Entidades del Gobierno Estatal, sobre el cumplimiento de atributos y estándares de trámites y servicios al público.

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	2
OBJETIVO GENERAL	3
1. POLÍTICAS	5
1.1. GENERALES	5
2. RESPONSABLES	5
3. METODOLOGÍA	6
3.1 CAPTACIÓN DE INFORMACIÓN.	6
3.2. MUESTRA PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS.	7
3.3. APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS.	8
4. ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	10
4.1. INFORMACIÓN DOCUMENTAL.	10
4.2. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS.	12
4.3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	15
BIBLIOGRAFÍA	22
ANEXO. CUESTIONARIO	23

1. Políticas

1.1. Generales

- ✓ La solicitud de información documental sobre la demanda de trámites y servicios se hará a los responsables de la oficina Pública a evaluar.
- ✓ El número de cuestionarios que se aplicarán a los usuarios, se determinará mediante la técnica de muestreo simple aleatorio.
- ✓ La aplicación de encuestas al usuario, se hará después de que haya terminado su gestión.
- ✓ Se consultará previamente la información captada a través de quejas y sugerencias de los usuarios, en relación al trámite o servicio que se evalúa, en caso de que exista.
- ✓ Los resultados de la evaluación se presentarán al Titular de la Dependencia o Entidad evaluada.
- ✓ Comunicar al Funcionario responsable del inicio de la evaluación.

2. Responsables

La evaluación estará a cargo del personal de la **Dirección de Información y Evaluación**, adscrita a la Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico, en coordinación en su caso con los titulares de los Órganos Internos de Control de las instancias.

Por la Secretaría de la Contraloría General:

Subsecretario de Desarrollo Administrativo y Tecnológico.

Director(a) de Información y Evaluación.

Subdirector de Evaluación de Trámites y Servicios al Público.

Titulares de los Órganos Internos de Control en Instancias con trámites y servicios al público.

Equipo de trabajo de la Dirección de Información y Evaluación, que se designe.

Por la Dependencia o Entidad:

Responsables de unidades Administrativas con trámites y servicios al público de mayor demanda.

3. Metodología

3.1 Captación de Información.

3.1.1. Solicitar información documental a la Dependencia o Entidad sobre el trámite o servicio que se evalúa:

- a. Número de veces que se solicitó el trámite o servicio en el periodo que se evalúa.
- b. Tiempo en el cual se dio respuesta a cada solicitante de trámite o servicio.
- c. Número de inconformidades recibidas in situ por excesivo tiempo de resolución.
- d. Número de inconformidades recibidas in situ por desacuerdo ante la resolución.

3.1.2. Obtener Información a través de encuestas de opinión a usuarios, sobre:

- a. El tiempo de espera para ser atendido.
- b. El tiempo transcurrido desde el momento de que es atendido hasta terminar la gestión.
- c. El tiempo de resolución o respuesta.
- d. Portación de gafete de identificación por parte de los servidores públicos que atienden a los usuarios.
- e. El conocimiento de la CCC del trámite que realizan, en caso de que exista.
- f. Algún requisito adicional al establecido en la CCC, o en el Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETS).
- g. Solicitud de algún pago adicional al costo establecido.
- h. El trato recibido, si fue amable y con respeto
- i. La disponibilidad del servidor público para aclarar dudas.

3.1.3. Generar información mediante exploración visual.

- a. Proporción de servidores públicos con gafete.
- b. Verificar que la CCC (donde aplique) esté publicada en un lugar visible.
- c. De no contar con CCC, verificar la existencia de carteles o trípticos que contengan: horarios y requisitos.
- d. Verificar que exista buzón de quejas, sugerencias y reconocimientos, así como los formatos para su llenado.
- e. Verificar si existe atención personalizada a las quejas y sugerencias.

3.1.4. Obtener información de los buzones de quejas, sugerencias y reconocimientos instalados por la SECOG.

- a. Quejas, sugerencias y reconocimientos en relación al trámite o servicio que se evalúa.

3.2. Muestra para la aplicación de encuestas.

La información documental que proporcionan las Dependencias o Entidades sobre la frecuencia de solicitud del trámite o servicio que constituye el universo de estudio; de éste se selecciona de manera aleatoria una muestra lo suficientemente representativa, que permita inferir con un alto nivel de confianza, los resultados obtenidos en la evaluación hacia el universo.

Para determinar el tamaño de la muestra se utiliza la técnica estadística de muestreo simple aleatorio, donde cada frecuencia con que se realizó el trámite o servicio tiene la misma probabilidad de ser seleccionada; la fórmula de cálculo es:

	N=	Universo o número de veces que se realizó el trámite o servicio.
	p=	Probabilidad a favor o variabilidad del fenómeno.
	Donde: q=	Probabilidad en contra o variabilidad el fenómeno
n=	$\frac{Z^2pqN}{Ne^2+Z^2pq}$	
	e=	Error de estimación. Precisión con que se generalizarán los resultados
	Z=	Nivel de confianza requerido para generalizar los resultados hacia toda la población (Tabla de distribución normal de probabilidad).
	n=	Muestra

Ejemplo:

Si se considera un margen de error (e) del 5% y un nivel de confianza (Z) del 95% y suponiendo que se tiene un trámite o servicio que se realizó 1000 veces en un trimestre, y considerando una distribución igual a las probabilidades de variabilidad (p y q), se tienen los siguientes resultados:

N =	1,000
p =	0.5
q =	0.5
e =	0.05
Z =	1.96

pq =	0.25
e ² =	0.0025
Z ² =	3.8416

Estos datos se sustituyen en la fórmula:

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(1000)}{(1000)(0.0025) + (3.8416)(.25)} = \frac{(0.9604)(1000) = 960.4}{(2.5) + (.9604) = 3.4604} = 278$$

La muestra resultante es de 278, o el número de usuarios del trámite o servicio objeto de evaluación, mismos que van a ser elegidos de manera aleatoria para aplicarles el cuestionario.

3.3. Aplicación de cuestionarios.

- Es conveniente que el entrevistador conozca el contenido del cuestionario, por lo que se recomienda su lectura las veces que sea necesario y, si es posible, aplicarlo a manera de prueba, que le permita:

- Lograr una agradable conversación con el entrevistado y no un incómodo interrogatorio.
- Realizar una entrevista fluida, previniendo así que el entrevistado desee conversar de otros temas o experiencias relacionadas o no con la pregunta.
- Detectar cuando alguna respuesta no satisfaga plenamente la pregunta.

Nota.- En los anexos de este documento se podrá encontrar un ejemplo de cuestionario utilizado por la Secretaría de la Contraloría General en las evaluaciones a trámites y servicios al público, mismo que puede adaptarse a las necesidades de cada oficina.

✓ **Recomendaciones para el entrevistador.**

- Brindar al entrevistado un trato amable y de respeto.
- Contar con identificación visible hacia el entrevistado, para reforzar la legitimidad de la encuesta.
- Antes de iniciar la entrevista, es conveniente presentarse y aclarar que las respuestas se utilizarán exclusivamente para mejorar el servicio y atención a los usuarios y solo se analizarán las respuestas en forma estadística, es decir, por **grupos de entrevistados**, y **no en el ámbito personal**.
- Si alguna persona duda para responder a la entrevista, se le invita de manera amable a que colabore, despertando su curiosidad y manteniendo su interés, para evitar en lo posible la resistencia a responder.
- **¡Importante!** Comentar al entrevistado, que al contestar el cuestionario él no tendrá respuestas **correctas o incorrectas**, solo contará con la oportunidad de expresar su

pensamiento, por lo tanto, el encuestador **NO** debe realizar expresiones de asombro o mostrar disgusto por las respuestas que reciba. Se deberá tomar una actitud imparcial.

- Al terminar la entrevista, se le deberá agradecer al entrevistado por su participación en la encuesta.

✓ **Cómo obtener respuestas objetivas**

- Leer la pregunta, tal y como está escrita.
- Repetir la respuesta del entrevistado.
- Evitar salirse del tema.
- En las respuestas de las **preguntas abierta**, se deberá buscar extraer las respuestas sugiriéndoles: ¿Tiene algo más que aportar?, ¿Qué significa para usted? ¿Qué quiere decir con esto?, ¿Por qué piensa que puede ser así?, ¿Qué sugiere?, etcétera.

4. Análisis y procesamiento de la información

4.1. Información documental.

La información documental que las Dependencias y Entidades proporcionan, se genera con el seguimiento que le dan al trámite o servicio en la autoevaluación; con esta información al clasificarla y ordenarla se obtiene el primer diagnóstico de cumplimiento del estándar de cada atributo; en el análisis de los resultados se debe tomar en cuenta que los indicadores se expresan en razón, considerando el número de veces que se realizó el trámite, por ejemplo: al analizar el trámite de Revalidación de placas de circulación donde el atributo de oportunidad nos dice que el estándar para darle respuesta al solicitante es de 30 minutos:

% de cumplimiento del estándar= No. de veces que se cumple con el estándar en un periodo determinado (supongamos un trimestre) / total de veces que se realizó el trámite en el periodo X 100; siguiendo con el ejemplo:

Trámite: Revalidación de placas de circulación permanentes 2021
Análisis de los tiempos de respuesta en un trimestre

Atributo	Estándar	Veces que se realizó en el trimestre	Tiempo de respuesta	Número de usuarios		%.
Oportuno	30 minutos	1000	<= a 30 min.	700	Se cumplió	70%
			> a 30 min	300	No se cumplió	30%

Observaciones: Indagar sobre las causas del incumplimiento del estándar en el 30% de los casos; también solicitar los registros de atención a inconformidades in situ según el motivo de la queja; lo cual será útil para la implementación de medidas de mejora.

Fuente: Nombre de la Dependencia o Entidad y Unidad Administrativa.

Otra información que se puede considerar como documental, es la obtenida del buzón de quejas y sugerencias, la cuales se revisa y clasifica por motivo de la queja o sugerencia.

Ejemplo:

Trámite: Revalidación de placas de circulación permanentes 2021
No. de quejas y sugerencias

Número de quejas	Quejas que corresponden al trámite o servicio evaluado	Principal motivo de la queja
35	10	Demasiado tiempo de espera

Nota: Si las quejas son diversas, elaborar listado de las mismas. Así mismo tomar nota de los trámites o servicios que originaron las otras 25 quejas y los motivos.

Fuente: Nombre de la Dependencia o entidad y Unidad Administrativa.

4.2. Procesamiento y análisis de la información de los cuestionarios.

Realizada la encuesta se captura en la base de datos previamente diseñada, **(en la Secretaría de la Contraloría General podemos apoyarlos con esta base)** de la cual se generarán los cuadros de salida con información referente a las frecuencias en que los usuarios evaluaron los atributos de: oportunidad, confiabilidad, transparencia, reglas de atención al público y el compromiso ético de los servidores públicos.

En el análisis de los resultados de la encuesta se debe tomar en cuenta que los indicadores se expresan en razón, considerando las frecuencias de respuesta, por ejemplo:

% de cumplimiento del estándar= No. de veces que el usuario contestó afirmativamente al cumplimiento del estándar / total de usuarios encuestados X 100.

Así por ejemplo, los tiempos de espera por parte del usuario pueden ser abordados considerando varias fases del trámite; puede ser que preguntemos el tiempo de espera desde el arribo hasta llegar a ventanilla de atención, supóngase que continuamos con el ejercicio anterior donde se determinó encuestar a una muestra de 278 casos y se obtienen los siguientes resultados:

Trámite: Revalidación de placas de circulación

Tiempo de espera desde el arribo del usuario hasta llegar a la ventanilla de atención (Tiempo estándar = 30 minutos)		
Rango	Frecuencia	%
De 1 a 10 minutos	110	39.5%
De 11 a 20 minutos	70	25.2%
De 21 a 30 minutos	50	18.0%
De 31 a 60 minutos	30	10.8%
De 61 y más minutos	18	6.5%
Total	278	100.0%

17.3%

Este resultado indica una oportunidad de mejora, dado que los tiempos de espera representan un tiempo muerto para los usuarios; en este caso la opinión muestra que un 17.3% de usuarios espera más de 30 minutos para ser atendido.

La información anterior se complementa con la pregunta sobre cómo se le hizo ese tiempo en cuanto a duración, en este sentido la respuesta es que a un 29.8% de usuarios le pareció mucho tiempo, en este caso es necesario realizar un cruce de información (base de datos) para identificar en cuántos minutos ubican cada concepto (mucho, poco, regular).

Trámite: Revalidación de placas de circulación permanentes

¿Cómo se le hizo este tiempo?		
Concepto	Frecuencia	%
Mucho	83	29.8%
Poco	125	45.0%
Regular	70	25.2%
Total	278	100.0%

Ahora bien, se podrían medir los tiempos de espera desde el arribo a la ventanilla hasta culminar con el trámite: por ejemplo

Trámite: Revalidación de placas de circulación permanentes

Tiempo transcurrido desde llegar a ventanilla hasta terminar su gestión		
Rango	Frecuencia	%
De 1 a 10 minutos	90	32.4%
De 11 a 20 minutos	100	36.0%
De 21 a 30 minutos	30	10.8%
De 31 a 60 minutos	44	15.8%
De 61 y más minutos	14	5.0%
Total	278	100.0%

79.2%

En el cuadro anterior se aprecian los rangos de tiempo de gestión, quedando en el centro el tiempo estándar del trámite que son 30 minutos; ello es útil para conocer la frecuencia con la cual el trámite es atendido en un tiempo menor o mayor al estándar.

El resultado muestra a un **79.2%** considerando el cumplimiento del estándar, pero de éste porcentaje 68.4 se hizo en un tiempo menor.

Al sumar los dos tiempos de espera analizados anteriormente, nos resulta el tiempo total utilizado por los usuarios en realizar el trámite, representando uno de los elementos trascendentales para medir la eficiencia operativa en materia de servicio al público; no debemos olvidar que los tiempos de respuesta en los trámites y servicios públicos es un dato registrado ante el Sistema del Registro Estatal de trámites y Servicios (RETS) de la Contraloría del Estado por parte de las dependencias y entidades y por lo tanto está disponible en la página de Transparencia y puede ser un fundamento legal en la presentación de inconformidades ciudadanas, siendo entonces necesario monitorear permanentemente este indicador y actuar en consecuencia a los movimientos encontrados.

Existen otros atributos establecidos en los trámites y servicios públicos, tales como: **confiabilidad, transparencia, reglas de atención al público y el compromiso ético de los servidores públicos**

La información generada sobre estos aspectos facilita su procesamiento e interpretación, dado que las preguntas generan respuestas directas. Ejemplo:

Pregunta: ¿Está la información visible sobre los requisitos...? Respuesta: Sí o No.

La respuesta **Sí**, indica cumplimiento del estándar y la respuesta **No** genera oportunidad de mejora; por lo tanto el cálculo de la respuesta indicará la proporción de usuarios que opinaron sobre el cumplimiento no el estándar.

Otro elemento a considerar en las evaluaciones es la infraestructura de la oficina pública para prestar el servicio y en ese sentido tendríamos que realizar una exploración visual de tales elementos a fin de constatar si existen condiciones mínimas para prestar el servicio como por ejemplo si se tienen señalamientos claros, si hay agua potable para los usuarios,

facilidad para encontrar los formatos aplicables a los trámites, si existe Carta Compromiso al Ciudadano; que la misma se encuentre ubicada en un lugar estratégico asegurando la consulta por parte del usuario, condiciones de los baños públicos, rampa para discapacitados, entre otros aspectos.

(En el anexo de este documento se encuentra una tabla con todos estos elementos, así como el estándar correspondiente).

Por último se les invita a captar todo tipo de sugerencias del público usuario, incluso inconformidades por una mala atención por parte de un servidor público.

4.3. Presentación de resultados.

Realizado el análisis de la información documental, de encuestas, revisión de las quejas y sugerencias, así como de la exploración visual, se ordena la información y se elabora un cuadro de cierre de información; en el cual se observan los resultados finales sobre el nivel de cumplimiento de los atributos y estándares del trámite o servicio evaluado.

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

Dependencia: Secretaría de Hacienda.

Unidad Administrativa: Agencia Fiscal Centro de Gobierno.

Trámite: Revalidación de placas de circulación permanentes 2021.

No. De personas entrevistadas: _____

Atributo	Estándar	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2021
1. Oportunidad	*40 minutos.	97.8%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	97.8%
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%
4. Calidez	(Promedio de: (a+b+c)/3)	94.9%
a). Trato amable	Siempre	97.8%
b). Con respeto	Siempre	100%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	87.0%
**Promedio		97.6%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

**Promedio de: $(1+2+3+4)/4$

***Quejas expuestas por los usuarios que impactan en el atributo relativo a la confiabilidad (anotarlas).

TIEMPOS DE ESPERA

Concepto	2021
Tiempo promedio de espera para ser atendido	10 minutos
Tiempo promedio en que es atendido	49 minutos
Total para realizar trámite	59 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO 2021

Concepto	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
Calidad del servicio	56.8%	39.1%	4.3%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	56.5%	39.1%	2.2%	2.2%	0.0%
Trato del personal	65.2%	32.6%	0.0%	2.2%	0.0%
Limpieza	59.5%	36.9%	2.2%	1.5%	0.0%
Promedio	59.5%	36.9%	2.2%	1.4%	0.0%

Comentarios y sugerencias sobre el servicio.

EXPLORACIÓN VISUAL

Atributo	Resultados	
	2016	
Señalamientos claros	SI	
Ventanillas de atención al público	SI	
Requisitos visibles	NO	
Formatos	N.A.	
Costos visibles	NO	
Horario de atención al público visible.	SI	
Personal de atención al público	SI	
Módulo de información	SI	
Sala de espera	SI	
Identificación de servidores públicos (gafete)	NO	
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias	NO	
Baños para usuarios	SI	
Infraestructura para discapacitados	SI	SI
	SI	SI
CCC visible	N.A.	
Observaciones:		
<p>N.A= No Aplica SI= Cumple con el estándar NO= No cumple con el estándar</p>		

El informe generado debe ser formalmente enviado a los Titulares de las Dependencias y Entidades, a fin de que se tomen las medidas pertinentes procurando siempre la mejora del servicio para una mayor satisfacción del usuario.

Tales medidas deben ser notificadas a la Contraloría General del Estado especificando los plazos de cumplimiento y los servidores públicos responsables de la ejecución.

Es necesario entonces realizar otra evaluación de seguimiento, a fin de constatar las medidas implementadas, estando a juicio de la dependencia o entidad la frecuencia anual con que se realizarán.

Por lo anterior, el informe generado al realizar una evaluación de seguimiento debe contener información de la evaluación anterior inmediata, a fin de facilitar el análisis de resultados obtenidos, por ejemplo:

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

Dependencia: Secretaría de Hacienda.

Unidad Administrativa: Agencia Fiscal Centro de Gobierno.

Trámite: Revalidación de placas de circulación permanentes 2021.

No. De personas entrevistadas: _____

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario	
		Revisión anterior	Revisión actual
1. Oportunidad	2 horas	90.9%	100.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	95.5%**	92.0%
3. Transparencia	(Promedio de: (a+b)/2)	100%	98.0%
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	100%	98.0%
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.	100%	98.0%
4. Calidez	(Promedio de: (a+b+c)/3)	92.4%	99.3%
a). Trato amable	Siempre	90.9%	100.0%
b). Con respeto	Siempre	93.2%	100.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	93.2%	98.0%
Promedio		94.7%	97.3%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

**Promedio de: (1+2+3+4)/4

***Quejas expuestas por los usuarios que impactan en el atributo relativo a la confiabilidad.

TIEMPOS DE ESPERA

Concepto	Revisión anterior	Revisión actual
Tiempo promedio de espera para ser atendido	10 minutos	5 minutos
Tiempo promedio en que es atendido	49 minutos	15 minutos
Total para realizar trámite	59 minutos	20 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
	Revisión anterior	Revisión actual	Revisión anterior	Revisión actual	Revisión anterior	Revisión actual	Revisión anterior	Revisión actual	Revisión anterior	Revisión actual
Calidad del servicio	56.8%	40.0%	39.1%	58.0%	4.3%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	56.5%	48.0%	39.1%	36.0%	2.2%	16.0%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%
Trato del personal	65.2%	44.0%	32.6%	47.0%	0.0%	9.0%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%
Limpieza	59.5%	44.0%	36.9%	47.0%	2.2%	9.0%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	59.5%	44.0%	39.9%	47.0%	2.2%	9.0%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%

Comentarios y sugerencias sobre el servicio.

EXPLORACIÓN VISUAL

Atributo	Resultados	
	Revisión anterior	Revisión actual
Señalamientos claros	SI	SI
Ventanillas de atención al público	SI	SI
Requisitos visibles	NO	SI
Formatos	N.A.	N.A.
Costos visibles	SI	NO
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
Identificación de servidores públicos (gafete)	NO	SI
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias	NO	SI
Baños para usuarios	SI	SI
Infraestructura para discapacitados	SI	SI
	SI	SI
CCC visible	N.A.	N.A.
Observaciones:		
<p>N.A= No Aplica SI= Cumple con el estándar NO= No cumple con el estándar</p>		

GLOSARIO

Atributo: Son expresiones cualitativas del servicio y deben satisfacer las expectativas y necesidades de los ciudadanos; ejemplo: oportuno, confiable, transparente, amable, confidencial, accesible, etc.

Estándar: Son expresiones cuantitativas del servicio y se refiere a los valores definidos para cada atributo.

Oportuno.- Cumplimiento con el tiempo establecido en la CCC.

Confiable.- Se otorga el producto correctamente elaborado, sin errores ni omisiones.

Transparente.- El pago es de acuerdo a la tarifa establecida y personal con identificación a la vista.

Con reglas de atención al público.- Personal capacitado en atención personalizada, amable y con disponibilidad para resolver cualquier duda.

MTSP.- Manual de Trámites y Servicios al Público a cargo de dependencias y entidades del Gobierno del Estado.

RETS.- Registro Estatal de Trámites y Servicios.

BIBLIOGRAFÍA

1. Secretaría de la Función Pública. **Guía Carta Compromiso al Ciudadano**. Gobierno Federal. México, D.F. Agosto 2004.
2. Secretaría de la Contraloría General. Guía para la Implementación Cartas Compromiso al Ciudadano. Gobierno del Estado de Sonora. Octubre 2021.

ANEXO. Cuestionario

Dependencia o Entidad:			
Unidad Administrativa:			
Localidad:		Fecha:	

1. Nombre del trámite o servicio que realizó:

Oportuno:

2. ¿Cuánto tiempo esperó para que le atendieran?

3. ¿Cómo se le hizo este tiempo?

1) Mucho

2) Regular

3) Poco

4. ¿Cuánto tiempo pasó desde que lo atendieron, hasta que terminó su gestión?

5. ¿Cómo se le hizo este tiempo?

1) Mucho

2) Regular

3) Poco

6. ¿Terminó su gestión?

1) Sí (**pasa a pregunta 8**)

2) No

7. ¿En cuánto tiempo se le va a dar respuesta? _____

Confiable

8) ¿La respuesta obtenida fue satisfactoria?

1) Si

2) No → ¿Por qué? _____

Transparente

9). Los Servidores Públicos que lo atendieron:

a) ¿Le solicitaron algún requisito adicional a los establecidos?

1) Si → ¿Cuál? _____ ¿Quién? _____

2) No

b) ¿Le solicitaron algún pago adicional al establecido?

1) Si → ¿Cuánto? _____ ¿Quién? _____

2) No

Con reglas de atención al público

c) ¿Son amables?

1) Todos

2) Algunos

3) Ninguno

d) ¿Lo trataron con respeto?

1) Todos

2) Algunos

3) Ninguno

e) ¿Tienen disponibilidad para aclarar sus dudas?

1) Todos

2) Algunos

3) Ninguno

10) En general, ¿Cómo califica la calidad del servicio?

1) Excelente

2) Bueno

3) Regular

4) Malo

5) Pésimo

11) ¿Cómo califica el grado de respuesta a sus necesidades?

1) Excelente

2) Bueno

3) Regular

4) Malo

5) Pésimo

12) ¿Cómo considera usted el trato con el personal que lo atiende?

1) Excelente

2) Bueno

3) Regular

4) Malo

5) Pésimo

13) ¿Cómo considera Usted la limpieza del área?

1) Excelente

2) Bueno

3) Regular

4) Malo

5) Pésimo

Démos una opinión sobre qué hacer para mejorar su nivel de satisfacción:

Nombre encuestador _____

Formato para exploración visual
Evaluación de trámites y servicios al público

Dependencia o entidad: _____ Folio _____

Unidad Administrativa: _____

Oficina de atención al público _____

Nombre del trámite o servicio: _____

Atributo		Resultados
Señalamientos claros		Que los señalamientos se identifiquen a primera vista y conduzcan al trámite respectivo.
Ventanillas de atención al público		Existan y se encuentren todas en servicio.
Requisitos visibles		Actualizados, completos, visibles y claros para el usuario.
Formatos		Se encuentren disponibles, a la vista y completos, así como número de copias requeridas.
Costos visibles		Actualizados, a la vista del usuario, instancia donde se paga y forma de pago del mismo.
Horario de atención al público visible.		Exista y esté visible a los usuarios
Personal de atención al público		Que estén presentes en las ventanillas o áreas de atención y sean suficientes.
Módulo de información		Visible, accesible y funcionando.
Sala de espera		Con espacio suficiente y cuente con sillas o sillones para usuarios.
Identificación de servidores públicos (gafete)		Que todos los servidores porten gafete de identificación. Que los datos de identificación sean legibles y actualizados
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias		Exista, esté visible y en operación.
Baños para usuarios		Disponibles y en buenas condiciones de operación.
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	Existan rampas de acceso.
	Sanitarios	Sanitarios adecuados.
CCC visible		Esté visible en el área donde se otorga el servicio o realiza el trámite.
Observaciones:		
N.A= No Aplica SI= Cumple con el estándar NO= No cumple con el estándar		

Elaboró: _____

Fecha: _____

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Cualquier aclaración o duda respecto a la metodología del presente instructivo puede comunicarse o acudir a la Dirección de Información y Evaluación dependiente de la Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico de la Secretaría de la Contraloría General en: Plaza de la Construcción, Boulevard Paseo Río Sonora No. 159, Esq. calle California, local No. 6, Proyecto Río Sonora, Hermosillo, Sonora, correo electrónico: tramites@sonora.gob.mx

Mtra. Rocío Encinas Millán
Directora de Información y Evaluación
rocio.encinas@sonora.gob.mx

L.A. Omar Martínez Salazar
Subdirector de Evaluación de Trámites y Servicios al Público
omar.martinez@sonora.gob.mx

Teléfonos: (662) 319-37-82 / 83