



SCG

SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO  
Y TECNOLÓGICO

## Monitoreo de Satisfacción y/o Cumplimiento en Trámites y Servicios



**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 Defensoría de Oficio.

**Trámite:** Asesoría Civil para Divorcio Voluntario.

**Número de Personas Entrevistadas:** 23

Atributo	Estándar	Cumplimiento del estándar según el usuario.
		2012
<b>1. Oportunidad</b>	3 días hábiles para la entrega de la demanda a partir de la recepción de la documentación completa, así como el tiempo necesario para la conclusión del juicio correspondiente  *	<b>0.0%**</b>
<b>2. Confiabilidad</b>	<b>No debe haber quejas.</b>	<b>87.0%***</b>
<b>3. Transparencia (Promedio)</b>		<b>100.0%</b>
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%
<b>4. Calidez (Promedio)</b>		<b>95.7%</b>
a). Trato amable	Siempre	100.0%
b). Con respeto	Siempre	100.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	87.0%
<b>Promedio de (1+2+3+4)/4</b>		<b>70.7%</b>

\* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

\*\* De la entrega de la documentación a la cita con ambos cónyuges para convenio tarda un mes y siete días más para firma de divorcio.

\*\*\* 1.- Como si el hombre fuera el único culpable, él tiene que pagar por los platos rotos, no es equitativa la distribución de los cargos.

2.- Me pidieron que hiciera una relatoría del desarrollo de mi matrimonio y con fechas de sucesos que yo ni me acuerdo.

3.- No pude realizar el trámite por falta de documentación.

Tiempo promedio de espera para ser atendido al solicitar la asesoría:

**14.6 minutos.**

Tiempo promedio en que es atendido: **3 minutos.**

Tiempo total promedio para recibir la asesoría: **17.6 minutos.**

### Resultados sobre la percepción del servicio.

Concepto	Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésimo
Calidad del servicio	47.8%	47.8%	4.3%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	56.5%	30.4%	13.0%	0.0%	0.0%
Trato del personal	52.2%	43.5%	4.3%	0.0%	0.0%
<b>Promedio</b>	<b>52.2%</b>	<b>40.6%</b>	<b>7.2%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>

### Comentarios y Sugerencias sobre el servicio.

**El 100 % de los usuarios encuestados registró observaciones, de las que:**

El 78.3 % (18) Todo bien, buena atención y asesoría, es buen apoyo y felicitaciones.

El 21.7 % (5) Otras observaciones

- Quizá una sala de espera más amplia porque son muchos los usuarios.
- Los tiempos de dependencia e insuficiencia de la mujer ya pasó, ya son otros tiempos y las normas jurídicas no se actualizan a los tiempos actuales, por eso hay tantos divorcios pues las mujeres se ven muy beneficiadas.
- Sé que es un servicio gratuito y por lo mismo tienen muchos usuarios y en consecuencia no tienen tiempo para brindar una atención de mayor calidad para lo cual deberían de aumentar el personal.
- Fui dos veces y no pasé del módulo de información. Te dan una hoja con la documentación que tienes que llevar y no dan una asesoría de lo que debemos hacer para integrarla.
- Propiciaron para nosotros en beneficio de nuestros hijos, una nueva oportunidad.

**Exploración visual.- Centro de Atención en Centro de Gobierno, Edificio Hermosillo.**

Atributo		Resultados
		2012
Señalamientos claros		SI
Ventanillas de atención al público		SI
Requisitos visibles		SI(1)
Formatos		SI(2)
Costos visibles		N.A.
Horario de atención al público visible.		SI
Personal de atención al público		SI(3)
Módulo de información		SI
Sala de espera		SI(4)
Identificación de servidores públicos (gafete)		SI(5)
Mecanismos para interponer reconocimientos, quejas y sugerencias.		SI
Baños para usuarios		SI
Infraestructura para discapacitados	Rampa de acceso	N.A.
	Sanitarios	N.A.
CCC visible		SI

**N.A=** No Aplica

**SI=** Cumple con el estándar

**NO=** No cumple con el estándar

- 1).- Los requisitos son proporcionados en el módulo de información.
- 2).- Los formatos de información son proporcionados en el módulo de información
- 3).- Para un eficaz y eficiente servicio, el personal es insuficiente.
- 4).- Es insuficiente cuando los usuarios son muchos.
- 5).- Los datos de identificación no son visibles para el usuario.

**Exploración visual.- Centro de Atención en Oficinas de Allende y Michel N° 46**

Atributo		Resultados
		2012
Señalamientos claros		SI <sup>(1)</sup>
Ventanillas de atención al público		SI
Requisitos visibles		N.A. <sup>(2)</sup>
Formatos		N.A. <sup>(3)</sup>
Costos visibles		SI
Horario de atención al público visible.		SI
Personal de atención al público		SI <sup>(4)</sup>
Módulo de información		SI
Sala de espera		SI
Identificación de servidores públicos (gafete)		SI <sup>(5)</sup>
Mecanismos para interponer reconocimientos, quejas y sugerencias.		SI
Baños para usuarios		NO <sup>(6)</sup>
Infraestructura para discapacitados	Rampa de acceso	SI
	Sanitarios	NO
CCC visible		NO

**N.A=** No Aplica

**SI=** Cumple con el estándar

**NO=** No cumple con el estándar

1).- El usuario sólo tiene acceso hasta el módulo de información ubicado a la entrada del edificio, de ser necesario algún trámite hacia el interior donde es conducido hasta el área respectiva.

2 y 3).- Los requisitos y formatos son entregados al usuario en el local ubicado en el centro de gobierno.

4).- El personal de atención al público es insuficiente para una eficiente atención de los usuarios.

5).- Los datos de identificación no son legibles para el usuario.

6).- Está fuera de servicio.



---

**Elaboró:**  
**Lic. Oscar Álvarez Valencia**  
**Subdirector de Evaluación de trámites**  
**y servicios al Público**



---

**Revisó:**  
**Lic. Héctor R. Domínguez Zazueta**  
**Director de mejora de trámites y**  
**servicios al Público**