



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 Hacienda

**Unidad Administrativa:** Instituto Catastral y Registral (Registro Público de la Propiedad Oficina Registral, Hermosillo, Sonora).

**Trámite:** Expedición de Certificado de Gravamen y Libertad de Gravamen.

**Número de Personas Entrevistadas:** 41

Atributo	Estándar	Cumplimiento del estándar según el usuario.
		2012
1. Oportunidad	3 días*	80.5%***
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	85.4%****
<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>97.5%</b>
a). Trato amable	Siempre	97.6%
b). Con respeto	Siempre	100.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	95.1%
<b>Promedio</b>		<b>90.8% **</b>
<b>**Promedio de (1+2+3+4)/4</b>		

\* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

\*\*\* El 9.5 % (8) se les entregó el documento entre 4 a 6 días.

\*\*\*\* Esperé una hora y media para que me entregaran el certificado.

El costo es muy alto.

Es mucho el tiempo y varias vueltas para obtener el documento (Expresado por tres usuarios).

Tuve que pagar extra para que me lo dieran en un día.

Tiempo promedio de espera para ser atendido al solicitar el certificado:

**35.8 minutos.**

Tiempo promedio en que es atendido: **9.2 minutos.**

Tiempo total promedio para solicitar el Certificado: **45 minutos.**

## Resultados sobre la percepción del servicio.

Concepto	Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésimo
Calidad del servicio	9.8%	39.0%	51.2%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	9.8%	39.0%	48.8%	2.4%	0.0%
Trato del personal	19.5%	70.7%	9.8%	0.0%	0.0%
<b>Promedio</b>	<b>13.0%</b>	<b>49.5%</b>	<b>36.6%</b>	<b>0.8%</b>	<b>0.0%</b>

## Comentarios y Sugerencias sobre el servicio.

De los usuarios encuestados el 34 % registró observaciones, de las que:

- El 32.3 % (11) Solicitó más ventanillas para tramitar y entregar el certificado.
- El 11.8 % (4) Mejor organización para agilizar el servicio.
- El 5.9 % (2) Está bien todo.
- El 5.9 % (2) Tramitarlo por internet.
- El 44.1 % (15) Otras observaciones
  - El tiempo de espera es mucho.
  - Elevar el número de fichas cuando es urgente.
  - Excesivamente caro el costo.
  - “La muchacha de información que esté en su lugar, sea más amable y tenga disponibilidad para informar bien”.
  - Menos problemas en caja para evitar ir a la Agencia Fiscal.
  - Menos rotación de personal.
  - Digitalizar la información.
  - Ir directamente donde se hace el trámite y no perder tiempo de ventanilla en ventanilla.
  - Cumplir con el plazo establecido.
  - Realizar el pago al momento de solicitar el trámite.
  - Entregar el certificado el mismo día en que se solicita.
  - Atender en las tres ventanillas.
  - Contar con ventilación porque está muy viciado el ambiente.
  - Más personal capacitado.
  - Instalar turno electrónico para recoger el certificado.

## Exploración visual

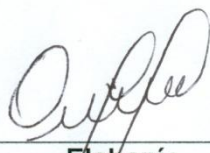
Atributo		Resultados
		2012
Señalamientos claros		SI
Ventanillas de atención al público		SI(a)
Requisitos visibles		SI
Formatos		SI
Costos visibles		SI(b)
Horario de atención al público visible.		SI
Personal de atención al público		SI
Módulo de información		SI
Sala de espera		SI
Identificación de servidores públicos (gafete)		SI
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

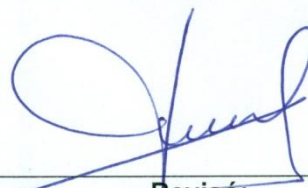
**SI=** Cumple con el estándar

**NO=** No cumple con el estándar

**a).**- De las tres ventanillas para público en general se observó que sólo una está en operación y las otras dos solo esporádicamente y de las tres ventanillas destinadas a las Notarías nada mas una está en operación.



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