



SCG

SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO  
Y TECNOLÓGICO

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



Secretaría de Gobierno

Trámite o Servicio Evaluado:

- Expedición de Copias Certificadas de Actas

**Fecha de Monitoreo:** 21 y 22 de Febrero de 2011,  
09 y 10 de Enero 2012

**Lugar:** Dirección General 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:** Expedición de Copias Certificadas de Actas.

**Número de Personas Entrevistadas 2011:** 96

**Número de Personas Entrevistadas 2012:** 100

Atributo	Estándar	Cumplimiento del estándar según el usuario.	
		2011	2012
<b>1. Oportunidad</b>	20 minutos en el Archivo Estatal del Registro Civil*	<b>56.8%</b>	<b>89.0%</b>
<b>2. Confiabilidad</b>	<b>No debe haber quejas.</b>	<b>92.6%***</b>	<b>100.0%</b>
<b>3. Transparencia (Promedio=a+b/2)</b>		<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>
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%
<b>4. Calidez (Promedio=a+b+c/3)</b>		<b>96.8%</b>	<b>100.0%</b>
a). Trato amable	Siempre	96.8%	100.0%
b). Con respeto	Siempre	97.9%	100.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	95.8%	100.0%
<b>Promedio</b>		<b>86.5%</b>	<b>97.2% **</b>
<b>Resultado del seguimiento a la opinión de usuarios. **Promedio de (1+2+3+4)/4</b>			

\* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

\*\*\***(2011)**

- ✓ Le faltó el apellido materno, (Expresado por un usuario).
- ✓ Por no tener actualizado la base de datos no me dieron el acta, (Expresado por dos usuarios)
- ✓ No pude obtener el acta por ser de otro estado, a pesar de toda la Tecnología, (Expresado por un usuario).
- ✓ No obtuve el acta porque tengo que traer copia del registro, (Expresado por un usuario).
- ✓ Tengo que volver mañana porque la atención de actas condonadas es de 8 a 13:00, (Expresado por dos usuarios).

**(2012)**

- ✓ No hubo quejas

	2011	2012
Tiempo promedio de espera para ser atendido	<b>S/D</b>	<b>33 minutos</b>
Tiempo promedio en que es atendido	<b>S/D</b>	<b>11 minutos</b>
Tiempo total promedio para realizar el trámite	<b>27 minutos</b>	<b>44 minutos</b>

### Resultados sobre la percepción del servicio.

Concepto	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Calidad del servicio	22.1%	32.0%	50.5%	62.0%	18.9%	5.0%	5.3%	1.0%	3.2%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	20.0%	30.0%	66.3%	66.0%	9.5%	4.0%	3.2%	0.0%	1.1%	0.0%
Trato del personal	37.9%	38.0%	55.8%	62.0%	4.2%	0.0%	1.1%	0.0%	1.1%	0.0%
<b>Promedio</b>	<b>26.6%</b>	<b>33.3%</b>	<b>57.5%</b>	<b>63.3%</b>	<b>10.8%</b>	<b>3.0%</b>	<b>3.2%</b>	<b>0.3%</b>	<b>1.8%</b>	<b>0.0%</b>

### Comentarios y Sugerencias sobre el servicio. 2012.

**De los usuarios encuestados el 49 % registró observaciones, de las que:**

El 34.7 % (17) Expresó que todo está bien.

El 26.5 % (13) Es insuficiente la sala de espera, mucha aglomeración.

El 16.3 % (8) Es mucho el tiempo, para el trámite.

El 8.2 % (4) Se habiliten más ventanillas.

El 14.3 % (7) Otras observaciones

- Más cajeros automáticos que faciliten el trámite.
- Mejor organización hice dos filas.
- Platican mucho en ventanilla.
- Instalar ventanilla especial para minusválidos y personas de la tercera edad.
- Existe mucho desorden en la sala de espera.
- Impedir el tráfico de influencias.
- La gente no sabe usar el cajero automático, haciéndose lento el servicio.

## Exploración visual

Atributo		Resultados	Resultados
		2011	2012
Señalamientos claros		SI <sup>(a)</sup>	SI
Ventanillas de atención al público		SI	SI
Requisitos visibles		SI	NO
Formatos		N.A.	N.A.
Costos visibles		SI	SI <sup>(a)</sup>
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 <sup>(b)</sup>
Identificación de servidores públicos (gafete)		SI	NO
Mecanismos para interponer reconocimientos, quejas y sugerencias.		SI <sup>(b)</sup>	SI <sup>(c)</sup>
Baños para usuarios		SI	SI
Infraestructura para discapacitados	Rampa de acceso	N.A.	N.A.
	Sanitarios	N.A.	N.A.
CCC visible		SI	NO

**N.A=** No Aplica

**SI=** Cumple con el estándar

**NO=** No cumple con el estándar

### 2011

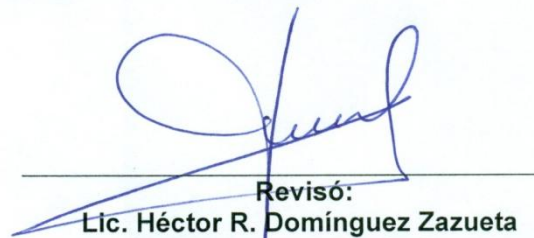
- a) El exceso de usuarios impide la visualización de los señalamientos.
- b) El buzón no tiene formatos para presentar la queja.

### 2012

- a) Se publican en pantalla electrónica y en tríptico, pero los precios no coinciden.
- b) Es insuficiente, por exceso de usuarios.
- c) El buzón no tiene formatos para presentar la queja.



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