Gobierno del Estado de Sonora | Secretaría de la Contraloría General

SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y TECNOLÓGICO

INFORME DEL MONITOREO DE SATISFACCIÓN Y/O CUMPLIMIENTO EN TRÁMITES Y SERVICIOS

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

DEL ESTADO DE SONORA

TRÁMITE: PROPORCIONAR TARJETÓN DE ESTACIONAMIENTO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 17, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 30 y 31 de agosto y 1, 2, 3 y 6 de septiembre del 2021.

Lugar: Encuestas vía telefónica a usuarios.

SONORA

UNIDOS LOGRAMOS MÁS

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

Dependencia: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora.

Unidad Administrativa: Dirección de Atención a Personas con Discapacidad.

Trámite: Proporcionar tarjetón de estacionamiento a personas con discapacidad.

Personas entrevistadas vía telefónica: 80.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2021
1. Oportunidad	15 minutos*.	**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%
	Resultados promedio (1+2+3)/3	**100.0%**

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2021
Tiempo promedio de espera para que lo atendieran	**7 minutos**
Tiempo promedio de espera desde que lo atendieron, hasta terminar su gestión	**12 minutos**
Tiempo total promedio para realizar el trámite	**19 minutos**

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO			
	10	9	8	7
Servicio obtenido	95.0%	1.3%	2.5%	1.3%
Trato del personal	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	**97.5%**	**0.6%**	**1.3%**	**0.6%**

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el % (43) registró observaciones, expresando lo siguiente:

El 48.8% (21) “Muy buen servicio, todo bien”.

El 16.2% (10) “Rápido y fácil”. “Nos hacen la vida más fácil”.

El 9.3% (4) “Más difusión, mucha gente que lo necesita desconoce este beneficio”.

El 6.9% (3) “Sigan así”.

El 4.6% (2) “Que no te pidan actualizar diagnóstico, menos en estos tiempos de covid-19”.

El 6.9% (3) **Otras observaciones que se describen a continuación:**

- “No pidan tanto requisito”.
- “Deberían tener una misma base de datos el ayuntamiento y el estado, según esto son los mismos requisitos, y a veces piden una cosa que en el otro no, además sería más práctico”.
- “Simplificar diagnósticos, respetar diagnósticos, que no te envíen a actualizar un diagnóstico oficial, soy doctor, ahorita que te manden a la institución médica a actualizar está muy incongruente y burocrático”.