

## CAPTURA DE ENCUESTA A USUARIOS AGENCIA FISCAL CENTRO DE GOBIERNO

#	SEXO	TIPO DE USUARIO	NOMBRE DEL TRÁMITE
1	MASCULINO	LOCAL	PAGO DE 2%
2	MASCULINO	LOCAL	RENOVACIÓN DE LICENCIA
3	FEMENINO	LOCAL	PAGO DE 2%
4	MASCULINO	LOCAL	TARJETA DE CIRCULACIÓN
5	FEMENINO	LOCAL	LICENCIA
6	MASCULINO	LOCAL	DOCTO PARA NEG. PUBLICO
7	MASCULINO	LOCAL	CARTA DE NO ANTECEDENTES
8	MASCULINO	LOCAL	PAGO REGISTRO PUBLICO
9	MASCULINO	LOCAL	PSGO REGISTRO PUBLICO
10	FEMENINO	LOCAL	SOL. NO INHABILITACIÓN
11	MASCULINO	LOCAL	ALTA EMPRESA
12	MASCULINO	LOCAL	CARTA NO ADEUDO
13	MASCULINO	LOCAL	LICENCIA
14	FEMENINO	LOCAL	LICENCIA
15	MASCULINO	LOCAL	REVALIDACIÓN DE PLACAS
16	MASCULINO	LOCAL	ACTA DE NACIMIENTO
17	MASCULINO	FORÁNEO	CORRECCIÓN DE ALTA
18	FEMENINO	LOCAL	MULTA DE IMPUESTO
19	MASCULINO	LOCAL	CAMBIO DE UNA PLACA
20	MASCULINO	LOCAL	CARTA DE NO ANTECEDENTES
21	MASCULINO	LOCAL	LICENCIA
22	FEMENINO	LOCAL	CARTA DE NO ANTECEDENTES
23	FEMENINO	LOCAL	RENOVACIÓN DE LICENCIA
24	FEMENINO	LOCAL	ACTA DE NACIMIENTO

25	FEMENINO	LOCAL	LICENCIA
26	MASCULINO	LOCAL	PLACAS
27	FEMENINO	LOCAL	IMPRIMIR TARJETAS DE CIRCULACIÓN
28	FEMENINO	LOCAL	PAGO PARA UN TRAMITE DE NOTARIA
29	MASCULINO	FORÁNEO	PAGO DE PERMISOS ESTATALES
30	MASCULINO	LOCAL	BAJA DE VEHÍCULO
31	FEMENINO	LOCAL	RENOVACIÓN DE LICENCIA
32	FEMENINO	LOCAL	CONTROL DE OBLIGACIONES
33	FEMENINO	LOCAL	LICENCIA
34	FEMENINO	LOCAL	RENOVACIÓN DE LICENCIA
35	MASCULINO	FORÁNEO	CARTA NO ANTECEDENTES PENALES
36	FEMENINO	FORÁNEO	ACTA DE NACIMIENTO
37	MASCULINO	LOCAL	CARTA DE NO ANTECEDENTES
38	MASCULINO	LOCAL	LICENCIA
39	MASCULINO	LOCAL	REGISTRO PUBLICO
40	MASCULINO	LOCAL	PLACAS
41	FEMENINO	LOCAL	PERMISO CIRCULACIÓN
42	MASCULINO	LOCAL	PLACAS
43	MASCULINO	LOCAL	RENOVACIÓN DE LICENCIA
44	MASCULINO	LOCAL	LICENCIA
45	MASCULINO	LOCAL	CARTA DE NO ANTECEDENTES
46	MASCULINO	LOCAL	ACTA DE NACIMIENTO
47	FEMENINO	LOCAL	ACTA DE NACIMIENTO

## RNO HERMOSILLO

CALIFICACIÓN SERVICIO	TIEMPO DE ESPERA	TIEMPO DE ATENCIÓN	TERMINO TRÁMITE
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
8	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
8	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
7	0 A 15 MIN.	16 A 30 MIN	NO
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
7	DE 1 A 2 HORAS	0 A 15 MIN.	SÍ
2	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	NO
1	0 A 15 MIN.	31 A 60 MIN	SÍ
6	0 A 15 MIN.	16 A 30 MIN	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
8	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
7	DE 1 A 2 HORAS	0 A 15 MIN.	NO

10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
6	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
9	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
9	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
5	DE 1 A 2 HORAS	0 A 15 MIN.	SÍ
9	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
10	16 A 30 MIN	16 A 30 MIN	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
10	0 A 15 MIN.	0 A 15 MIN.	SÍ
8	31 A 60 MIN	0 A 15 MIN.	SÍ
1	MÁS DE 2 HORAS	0 A 15 MIN.	SÍ

DOCUMENTO CORRECTO	CONOCIO REQUISITOS	DESGLOSE OTRO
SÍ	OTRO	EMPRESA
SÍ	INTERNET	
SÍ	OFICINA	
SÍ	INTERNET	
SÍ	OFICINA	
SÍ	OFICINA	
SÍ	OTRO	TRABAJO
SÍ	OTRO	REG. PUB.
SÍ	OFICINA	
SÍ	OFICINA	
SÍ	OFICINA	
	OTRO	CONOCIDOS
SÍ	OFICINA	
SÍ	OFICINA	
SÍ	OFICINA	
SÍ	OFICINA	
	OTRO	AMISTADES
NO	OFICINA	
NO	OFICINA	
SÍ	INTERNET	
SÍ	INTERNET	
SÍ	TELÉFONO	
SÍ	OTRO	
	OTRO	ASISTENCIA

SÍ	INTERNET	
SÍ	INTERNET	
SÍ	INTERNET	
SÍ	OTRO	NOTARIA
SÍ	OTRO	AUTOTRANSPORTE
SÍ	OTRO	
SÍ	OTRO	PERSONAL
SÍ	OFICINA	
SÍ	INTERNET	
SÍ	OFICINA	
SÍ	OFICINA	
SÍ	OFICINA	
SÍ	OFICINA	
SÍ	INTERNET	
SÍ	INTERNET	
SÍ	INTERNET	
SÍ	TELÉFONO	
SÍ	OFICINA	
SÍ	OTRO	
SÍ	OFICINA	
SÍ	OFICINA	
SÍ	OTRO	PERSONALES
SÍ	OFICINA	



NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

SÍ

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO

NO



DESGLOSE PAGO ADICIONAL	CALIFICACIÓN TRATO
-------------------------	--------------------

10

10

9

10

10

10

9

10

8

10

10

9

10

10

10

8

1

4 MIL

10

6

10

10

10

10

5

DIFERENCIA DE LOS MONTOS SEÑALADOS

10

10

10

6

10

10

10

10

10

10

9

5

9

10

10

10

10

10

10

10

10

1

1

OPINIONES DE MEJORA	ENCUESTADOR
NADA	FLOR MARÍA
NADA	FLOR MARÍA
NADA	MYRIAM
LE GUSTARIA QUE MANEJARAN LOS TRAMITES GRUPAL YA QUE CUENTA CON 3 VEHICULOS Y TIENE TODO MUY BIEN PORQUE LLEGARON USTEDES	MYRIAM
NADA	MYRIAM
TODO BIEN	MYRIAM
TODO BIEN	MYRIAM
PARA MEJORAR MÁS CAJAS PARA PAGO DÍA Y NOCHE	FLOR MARÍA
NADA	FLOR MARÍA
MUY RÁPIDO, MÁS DE LO NORMAL	ALEXANDRA
NADA	ALEXANDRA
QUE SIGA ASI, QUE NO LE BAJEN	ALEXANDRA
NADA	ALEXANDRA
BUEN SERVICIO	ALEXANDRA
MAS CAJEROS PARA AGILIZAR	FLOR MARÍA
VINO A LAS 4 APARTAR CITA Y NO SE RESPETARON Y HASTA ESTA HORA 11:40 AUN NO LO ATIENDEN Y LO	MYRIAM
NADA	DENNIA
NADA	
NADA	
NADA	
NADA QUE PUSIERAN MAS CAJEROS LA PERCEPCION DEL USUARIO ES NEGATIVA SOBRE LOS CAJEROS	MARIA GLORIA

NADA	MARIA GLORIA
MÁS MODULOS	MARIA GLORIA
MUY BIEN ORGANIZADO, Y LO MEJOR PODER CONSULTAR LA INFORMACIÓN EN INTERNET ANTES EXISTE DISCREPANCIA EN LOS MONTOS Y NO HAY MÓDULOS DE PAGOS. LENTA LA ATENCIÓN	MARIA GLORIA
NINGUNO, ESTA MUY BIEN EL SERVICIO	MARIA GLORIA
HACE UNOS DIAS LA CALIFICACION DEL SERVICIO 5, PORQUE FUE MUY MALA LA ATENCIÓN DE NORMA	MARIA GLORIA
NADA	MARIA GLORIA
TODO MUY BIEN	FLOR MARÍA
NADA	FLOR MARÍA
NADA	FLOR MARÍA
MUY RESPETUOSOS Y AMABLES	ALEXANDRA
PONER MAS CAJEROS PARA UNA MAYOR RAPIDEZ	ALEXANDRA
PONER CAJA ADICIONAL PARA GESTOR	
NADA	LAURA
NADA	LAURA
TODO EL SERVICIO MUY BUENO Y RAPIDO	LAURA
STI A OFICINAS DE TRANSPORTES, MUY MAL SERVI	LAURA
MUY BUEN SERVICIO	LAURA
MENOS GENTE DENTRO LAS OFICINAS	LAURA
CREDENCIALES QUE PROPORCIONARON, TOMAR	LAURA
TODO MUY BIEN	LAURA
SI HUBIERA OTRA CAJA FUERA MEJOR	ALEXANDRA
A PÚBLICA QUE NO LA AYUDO LE HABLO MAL POI	ALEXANDRA