



SCG

**Subsecretaría de Desarrollo
Administrativo y Tecnológico**

Monitoreo de Satisfacción y/o Cumplimiento en Trámites y Servicios

Servicios de Salud de Sonora

Servicio Evaluado:

- Laboratorio de Análisis Clínicos

Fecha de Monitoreo: 30 de Agosto de 2013

Lugar: Hospital General del Estado
"Dr. Ernesto Ramos Bours"



Secretaría de la Contraloría General
Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico
Evaluación de Trámites y Servicios al Público.
Resultados

Dependencia: Servicios de Salud de Sonora.

Unidad Administrativa: Hospital General del Estado "Dr. Ernesto Ramos Bours"

Trámite: Laboratorio de Análisis Clínicos

Número de personas entrevistadas 2012: 25

Número de personas entrevistadas 2013: 25

Atributo	Estándar	Cumplimiento del estándar según el usuario.	
		2012	2013
1. Oportunidad	Menos de 30 minutos para la toma de muestra.*	100.0%	100.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	100.0%	100.0%
3. Transparencia (Promedio)		100.0%	100.0%
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%
4. Calidez (Promedio)		100.0%	100.0%
a). Trato amable	Siempre	100.0%	100.0%
b). Con respeto	Siempre	100.0%	100.0%
c). Disposición para aclarar dudas	Siempre	100.0%	100.0%
Promedio		100.0% **	100.0% **
**Promedio de (1+2+3+4)/4			

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

	2012	2013
Tiempo promedio de espera para ser atendido	16 minutos	36 minutos
Tiempo promedio desde que lo atendieron, hasta que termino su gestión:	2.8 minutos	2 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	18.8 minutos	38 minutos

Resultados sobre la percepción del servicio 2012-2013

Concepto	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Calidad del servicio	56.0%	16.0 %	44.0%	84.0 %	0.0%	0.0 %	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	56.0%	16.0 %	40.0%	72.0 %	4.0%	12.0 %	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Trato del personal	56.0%	12.0 %	44.0%	88.0 %	0.0%	0.0 %	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Limpieza	52.0%	12.0 %	40.0%	88.0 %	8.0%	0.0 %	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	55.0%	14.0 %	42.0%	83.0 %	3.0%	3.0 %	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Comentarios y sugerencias sobre el servicio 2013

De los 25 usuarios encuestados el 60.0% registró observaciones, de las que:

El 20.0 % (3) Proponen se respete el horario de inicio de actividades en laboratorio ya que se supone deberían iniciar a las 7:00 a.m. pero en realidad inician hasta las 7:30 a.m.

El 13.3 % (2) Sugieren la instalación de un sistema automatizado de asignación de turnos y así evitar el desorden y conflictos que con frecuencia se genera entre los usuarios.

El 20.0 % (3) Comentan que el servicio en general es bueno.

El 20.0 % (3) Solicitan dar prioridad y mejor servicio a las personas de la tercera edad o con alguna discapacidad.

El 26.6 % (4) Otras observaciones:

- ✓ Se queja de la escases de reactivos con que se realizan los análisis de laboratorio.
- ✓ Pide la instalación de más sillas en la sala de espera pues las ya existentes son insuficientes.
- ✓ Solicita un acceso directo a laboratorio ya que las personas mayores, con alguna discapacidad o en sillas de ruedas se les dificulta llegar a él, o bien cambiar de lugar el laboratorio a la planta baja.

Exploración Visual

Atributo	Resultados		
	2012	2013	
Señalamientos claros	SI	SI	
Ventanillas de atención al público	SI	SI	
Requisitos visibles	SI	SI	
Formatos para el trámite	N.A.	N.A.	
Costos visibles	SI	NO*	
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**	
Identificación de servidores públicos (gafete)	SI	SI	
Buzón de quejas y sugerencias, número telefónico para quejas y sugerencias.	NO	SI***	
Baños para usuarios	SI	NO	
Infraestructura para discapacitados	Rampa de acceso	SI	SI
	Sanitarios	NO	NO
CCC visible	NO	NO	

N.A = No Aplica
SI = Cumple con el estándar
NO = No cumple con el estándar

Una ventanilla de atención es insuficiente para la prestación de un servicio eficiente.

* No se encontró publicado ni en cajas, ni archivo ni en el módulo de enfermería

** Las sillas son insuficientes en los momentos de mayor afluencia.

*** No tiene formatos disponibles.

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