



SCG

**Subsecretaría de Desarrollo
Administrativo y Tecnológico**

Monitoreo de Satisfacción y/o Cumplimiento en Trámites y Servicios

Servicios de Salud de Sonora

Servicio Evaluado:

Rayos "X" y Ultrasonido

Fecha de Monitoreo: 20 y 21 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: Rayos "X" y Ultrasonido

Número de personas entrevistadas 2012: 23

Número de personas entrevistadas 2013: 25

Atributo	Estándar	Cumplimiento del estándar según el usuario.	
		2012	2013
1. Oportunidad	De 15 a 30 minutos de acuerdo a la fecha y horario de la cita. Las emergencias se atienden a la brevedad posible.*	95.7%	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)		95.7%	100.0%
a). Trato amable	Siempre	95.7%	100.0%
b). Con respeto	Siempre	95.7%	100.0%
c). Disposición para aclarar dudas	Siempre	95.7%	100.0%
Promedio		97.8% **	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	22.8 minutos	3 minutos
Tiempo promedio desde que lo atendieron, hasta que termino su gestión	17 minutos	6 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	39.8 minutos	9 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	73.9%	68.0%	21.7%	32.0%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	69.6%	64.0%	26.1%	36.0%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Trato del personal	69.6%	64.0%	26.1%	36.0%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Limpieza	73.9%	91.7%	21.7%	8.3%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	71.8%	71.9%	23.9%	28.1%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Comentarios y sugerencias sobre el servicio 2013

De los 21 usuarios encuestados el 84.0% registró observaciones, de las que:

El 66.7% (14) Todo está bien, buen servicio y atención.

El 9.5% (2) Tomarse la Radiografía es rápido, el problema son los trámites previos son los que te llevan más tiempo.

El 14.3% (3) Que todo el hospital tuviera el servicio y atención aquí brindada.

El 9.5% (2) Otras observaciones:

- ❖ No entiendo porque existe tanta diferencia entre la infraestructura del servicio de rayos "X" y de consulta, rayos "X" es subrogado a una empresa privada y su infraestructura y servicio es mucho mejor que en el hospital, esto demuestra que el gobierno es muy mal administrador, si los servicios médicos del gobierno están mejor si los subrogados, tal vez así recibiríamos un mejor servicio.
- ❖ Que en el área de diagnóstico con imágenes hubiera una trabajadora social para realizar gestiones de apoyo económico por que hacerlo en el hospital es muy tardado por la gran cantidad de usuarios.

Exploración Visual

Atributo		Resultados	
		2012	2013
Señalamientos claros		SI	SI
Ventanillas de atención al público		SI	SI
Requisitos visibles		N.A.	SI
Formatos para el trámite		N.A.	N.A
Costos visibles		NO	NO ⁽¹⁾
Horario de atención al público visible.		NO	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	NO
Baños para Usuarios		SI	SI
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	SI	SI
	Sanitarios	SI	NO
CCC visible		NO	NO

N.A= No Aplica

SI= Cumple con el estándar

NO= No cumple con el estándar

2013

1.- El costo es variable y para los usuarios del Hospital General no se encuentran publicados en ninguna área.

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