



SCG

SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y
TECNOLÓGICO

Monitoreo de Satisfacción y/o Cumplimiento en Trámites y Servicios

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Trámite o Servicio Evaluado:

- Atención Médica de Urgencias

Fecha de Monitoreo: 10, 11 y 12 de Abril de 2012,
22 de Mayo de 2013.

Lugar: Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez”



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

Dependencia o Entidad: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora.

Unidad Administrativa: Hospitales Isssteson

Trámite: Atención Médica de Urgencias.

Número de personas entrevistadas 2012: 30

Número de personas entrevistadas 2013: 30

Atributo	Estándar	Cumplimiento del estándar según el usuario.	
		2012	2013
1. Oportunidad	1 minuto, si es trasladado en ambulancia 5 a 30 minutos si acude por su propio pie*	96.7%	100.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	96.7%***	100.0%
3. Transparencia (Promedio=a+b/2)		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=a+b+c/3)		96.7 %	96.6%
a). Trato amable	Siempre	96.3%	100.0%
b). Con respeto	Siempre	98.8%	96.7%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	96.3%	93.3%
Promedio		97.5 %**	99.1% **
Resultado del seguimiento a la opinión de usuarios. **Promedio de (1+2+3+4)/4			

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

(2012)

** EL 3.3% esperó 45 minutos para que lo atendieran.

*** Dar más atención, le bajaron la temperatura a 38° y lo dieron de alta.

**** EL 3.3% consideró que algunos no tuvieron disposición para aclarar dudas.

	2012	2013
Tiempo promedio de espera para ser atendido	11 minutos	8.0 minutos

Resultados sobre la percepción del servicio.

	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Calidad del servicio	56.7%	33.3%	40.0%	63.4%	3.3%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	63.3%	30.0%	33.3%	60.0%	3.3%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Trato del personal	73.3%	63.3%	26.7%	33.4%	0.0%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Limpieza	43.3 %	20.0%	56.7 %	76.7%	0.0%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	59.1%	36.6%	39.2%	58.5%	1.7%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Comentarios y Sugerencias sobre el servicio. 2013.

De los usuarios encuestados el 100 % registró observaciones, de las que:

El 60.0%(18) Todo muy bien, rápido y atentos espero que sigan así.

El 6.7 %(2) Lo tardado es lo de laboratorio además de groseras.

El 33.3% (10) Otras observaciones

- Se ha tenido una mejora muy buena de unos 4 meses para acá.
- Fue rápido no sé si por estar embarazada.
- El tiempo que se ahorra en urgencias se triplica en farmacia.
- La semana pasada vine y estaban plática y plastica y tuvimos que interrumpirlos para que nos atendieran.
- El cambio de método de atención está muy mal, hablé para la consulta ayer y no pudieron atenderme y hoy me sentí más mal y me tuve que venir a urgencias.
- En diciembre vine a urgencias y se me recetó un medicamento que decía aplicar una diaria y el medicamento se me dio suelto, la receta no especificaba como aplicarse si oral o inyectable y se le aplicó inyectable y desde entonces tengo a mi hija en tratamiento a consecuencia de los efectos de la aplicación del medicamento; mi sugerencia es que las receta debe de especificar la forma de suministrarse el medicamento si la receta hubiera dicho tomar una diaria mi hija no estuviera padeciendo las consecuencias.
- Para estabilizarte te tienen en una forma no muy adecuada en eso deberían de mejorar.
- Que en trabajo social estuvieran actualizados con la información anteriormente la ley especificaba que en 72 horas tenía que darse aviso del riesgo de trabajo y anduve bien apurada realizando los trámites y en valoración medica dijeron que así era antes, que hoy no existe límite de tiempo para dar aviso de riesgo de trabajo de eso debería tener conocimiento trabajo social.
- Que estén los dos filtros siempre porque muchas veces vienen niños con diarrea y no se puede esperar.
- Que hubiera más sillas y sala de espera más amplia porque muchas veces está llena y uno se queda parada con el paciente.

Exploración visual

Atributo		Resultados	Resultados
		2012	2013
Señalamientos claros		SI	SI
Ventanillas de atención al público		SI	SI
Requisitos visibles		N.A.	N.A.
Formatos		N.A.	N.A.
Costos visibles		N.A.	N.A.
Horario de atención al público visible.		N.A.	N.A.
Personal de atención al público		SI ⁽¹⁾	SI
Módulo de información		SI	SI
Sala de espera		SI ⁽²⁾	SI ⁽¹⁾
Identificación de servidores públicos (gafete)		SI	SI
Mecanismos para interponer reconocimientos, quejas y sugerencias.		NO	NO
Baños para usuarios		NO	NO
Infraestructura para discapacitados	Rampa de acceso	SI	SI
	Sanitarios	NO	NO
CCC visible		N.A.	N.A.

N.A.= No Aplica

SI= Cumple con el estándar

NO= No cumple con el estándar

2012

- 1).- El personal de atención es insuficiente.
- 2).- El espacio y las sillas son insuficientes.

2013

- 1).- El espacio y las sillas son insuficientes se llena con familiares de los pacientes.

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