



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:

- Consulta Externa de Primer Nivel

Fecha de Monitoreo: 23 y 26 de Marzo de 2012,
21 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: Subdirección de Servicios Médicos.

Trámite: Consulta Externa de Primer Nivel (Hospital "Dr. Ignacio Chávez")

Número de personas entrevistadas 2012: 80

Número de personas entrevistadas 2013: 23

Atributo	Estándar	Cumplimiento del estándar según el usuario.	
		2012	2013
1. Oportunidad	20 minutos *	96.3%	87.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	98.8%***	95.7%***
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)		97.1 %	100.0%
a). Trato amable	Siempre	96.3%	100.0%
b). Con respeto	Siempre	98.8%	100.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	96.3%	100.0%
Promedio		98.0 %**	95.6% **
Resultado del seguimiento a la opinión de usuarios. **Promedio de (1+2+3+4)/4			

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

*** (2012)

No estoy conforme con el diagnóstico que me dio la Doctora Santacruz, (Expresado por un usuario).

*** (2013)

Cuando se necesita la atención médica no te la brindan hasta que te programas y siempre es después.

2012

Tiempo promedio desde que llegó hasta que lo atendieron: **6 minutos.**

Tiempo desde que le asignaron consultorio hasta pasar a consulta: **39 minutos.**

Tiempo promedio desde que lo atendieron hasta que terminó su consulta: **14 minutos**

Tiempo total promedio para realizar el trámite: **59 minutos.**

2013

Tiempo promedio de espera para ser atendido: **10.6 minutos**

Tiempo promedio en que es atendido: **12 minutos**

Tiempo total promedio para realizar el trámite: **22.6 minutos**

Nota: La muestra para la evaluación 2013 no es comparable con la del 2012, ya que en el 2013 el servicio se distribuyó en tres centros de atención.

Resultados sobre la percepción del servicio.

	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Calidad del servicio	28.8%	30.4%	65.0%	47.8%	3.8%	17.4%	2.5%	4.3%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	23.8%	34.8%	65.0%	56.5%	10.0%	4.3%	1.3%	4.3%	0.0%	0.0%
Trato del personal	36.3%	56.5%	61.3%	43.5%	1.3%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%
Limpieza	10.0%	21.7%	70.0%	73.9%	16.3%	4.3%	0.0%	0.0%	3.8%	0.0%
Promedio	24.7%	35.8%	65.3%	55.4%	7.8%	6.5%	1.3%	2.1%	0.9%	0.0%

Comentarios y Sugerencias sobre el servicio. 2013.

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

El 26.9% Manifestaron está bien todo.

El 19.2% Con el nuevo método se empeoró el servicio deberían de volver a implementar el método anterior.

El 15.3% Que te atiendan cuando te sientas mal que es cuando necesitas la atención no cuando ellos te programen o decidan atenderte ahora uno se tiene que programar para enfermarse.

El 7.6% Hasta para hacer la cita batallas; o no tienes teléfono o no tienes saldo y el teléfono público te queda lejos.

El 7.6% Si nos vamos a urgencias porque queremos recibir atención nos regañan, no nos atienden o tardan en atendernos.

El 23.0% Otras observaciones

- Al Isssteson le hace falta un pediatra en el área de consulta externa.
- El método que llevan no está bien porque el doctor tiene tiempo desocupado y no pueden atender a otro paciente que tiene cita más tarde y así el paciente no espere.
- Me da la impresión que con el nuevo método se busca que el usuario decida no venir a consulta al Isssteson y busque otra alternativa de atención médica.
- No estoy de acuerdo con los cambios, antes uno venia y entraba con el mismo médico de cabecera.
- Respetar los horarios.
- La espera fuera menor.

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.		NO	NO
Personal de atención al público		SI	SI
Módulo de información		SI	SI
Sala de espera		SI	SI
Identificación de servidores públicos (gafete)		SI	SI
Mecanismos para interponer reconocimientos, quejas y sugerencias.		SI	SI
Baños para usuarios		SI	SI
Infraestructura para discapacitados	Rampa de acceso	SI	SI
	Sanitarios	SI	SI
CCC visible		N.A.	N.A.

N.A.= No Aplica

SI= Cumple con el estándar

NO= No cumple con el estándar

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