



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:

- Renovación de Credenciales a Derechohabientes por Vencimiento.

Fecha de Monitoreo: 23 y 24 de Mayo de 2013.

Lugar: Oficinas centrales del Isssteson



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 Prestaciones Económicas y Sociales.

Trámite: Renovación de Credenciales a Derechohabientes por Vencimiento.

Número de personas entrevistadas 2013: 50

Atributo	Estándar	Cumplimiento del estándar según el usuario.
		2013
1. Oportunidad	30 minutos para trámite en Hermosillo 15 días hábiles para trámite foráneo *	100.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	98.0%***
3. Transparencia (Promedio=a+b/2)		100.0%
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	100.0%
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.	100.0%
4. Calidez (Promedio=a+b+c/3)		100.0%
a). Trato amable	Siempre	100.0%
b). Con respeto	Siempre	100.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	100.0%
Promedio		99.5% **
Resultado del seguimiento a la opinión de usuarios. **Promedio de (1+2+3+4)/4		

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

*** (2013)

Piden documentos originales como actas, constancias que no se incluyen en el trámite sólo las ven.

2013

Tiempo promedio de espera para ser atendido: **1.3 minutos**

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

Tiempo total promedio para realizar el trámite: **13.3 minutos**

Resultados sobre la percepción del servicio.

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
Calidad del servicio	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	66.0%	32.0%	2.0%	0.0%	0.0%
Trato del personal	66.0%	32.0%	2.0%	0.0%	0.0%
Limpieza	82.0%	16.0%	2.0%	0.0%	0.0%
Promedio	71.0%	27.5%	1.5%	0.0%	0.0%

Comentarios y Sugerencias sobre el servicio. 2013.

De los usuarios encuestados el 50 % registró observaciones, de las que:

El 60.0%(30) Muy buen servicio y rápido.

El 10.0%(5) Felicitaciones con los cambios, han mejorado la imagen y el servicio está mejor.

El 4.0%(2) Donde están tomando la foto está muy mal ubicado queda en medio pasillo y el trato no me parece adecuado ni siquiera te avisan te toman la foto estés como estés.

El 16.0% (8) Otras observaciones

- Como que nos perdemos nos dicen pasen a la sala de espera ahorita les van a llamar y no nos dan información cual ventanilla nos va a llamar ni que turno va ni que turno tienes.
- Dar más tiempo en las credenciales para estudiantes.
- En realidad en tan poco tiempo que dura el trámite mi apreciación sobre el servicio y su mejoramiento adolece de la información suficiente y por consiguiente carece de validez.
- Que hubiera horario de atención por las tardes porque la mayoría de los usuarios trabajamos y es muy molesto tener que pedir permiso o solicitar un favor ya que te quedas endeudado y de alguna forma te cobran el permiso o favor.
- Estacionamiento cerca y con lugares vacíos disponibles porque no hay ni donde estacionarse.
- Que la solicitud de renovación si no va hacerse ningún cambio de datos se pudiera realizar por teléfono o internet y el representante sindical de cada instancia de gobierno sea quien las entregue al trabajador porque para eso el sindicato nos cobra una cuota por pertenecer y no recibimos nada a cambio.
- Que sonrían un poco.
- Son muchos los gastos y vueltas en conseguir los documentos originales que busquen otras alternativas que beneficie al usuario no solamente al gobierno.

Exploración visual

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