SCG

SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y TECNOLÓGICO

Monitoreo de Satisfacción y/o Cumplimiento en Trámites y Servicios

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Servicio Evaluado:

- Servicio de Atención Médica y Paramédica Especializada para la Rehabilitación Física, Psicológica, Educativa, Social y Productiva.

Fecha de Monitoreo: 07 y 08 de Marzo de 2012 y 25 y 26 de Abril de 2013
Lugar: Centro de Rehabilitación y Educación Especial (CREE)

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

Dependencia: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.

Unidad Administrativa: Centro de Rehabilitación y Educación Especial (CREE).

Servicio: Servicio de Atención Médica y Paramédica Especializada para la Rehabilitación Física, Psicológica, Educativa, Social y Productiva.

Número de personas entrevistadas 2012: 41

Número de personas entrevistadas 2013: 41

Atributo	Estándar	Cumplimiento del estándar según el usuario.	
		2012	2013
1. Oportunidad	60 minutos*	**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	1.5 minutos	1.1 minutos
Tiempo promedio en que es atendido	36.4 minutos	40.3 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	37.9 minutos	41.4 minutos

Concepto	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Calidad del servicio	65.9%	78.0%	34.1%	22.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	63.4%	73.2%	34.1%	26.8%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Trato del personal	73.2%	90.2%	26.8%	9.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Limpieza		70.7%		29.3%		0.0%		0.0%		0.0%
Promedio	**67.5%**	**78.0%**	**31.7%**	**22.0%**	**0.8%**	**0.0%**	**0.0%**	**0.0%**	**0.0%**	**0.0%**

Comentarios y sugerencias sobre el servicio

De los usuarios encuestados el 85.3% registró observaciones, de las que:

El 77.1% (27) Todo está muy bien son muy amables y serviciales.
El 5.8% (2) Que le bajaran a los costos le subieron demasiado más del doble.
El 17.1% (6) Otras observaciones:

- Al igual que publican otras cosas que publicitaran este servicio para que otras personas que no tienen conocimiento supieran y les ayudara en su recuperación porque a nosotros nos ha ayudado mucho.
- Poner un área de rehabilitación adjunta donde la permanencia del usuario fuera sin límite bajo supervisión médica y el apoyo del familiar.
- Que a los familiares del paciente nos permitieran entrar a ver las terapias para aprender y ayudar al familiar en la continuación de su terapia en el hogar.
- Que el tiempo entre terapia y terapia fuera menor para que la rehabilitación del paciente fuera más rápida.
- Que las terapias de apoyo a los niños se extendiera mas progreso sería mejor.
- Tener horarios de terapias en las tardes porque muchas veces los familiares no podemos traerlos por las mañanas.

Exploración visual

Atributo		Resultados	
		2012	2013
Señalamientos claros		SI	SI
Ventanillas de atención al público		SI	SI
Requisitos visibles		SI	SI
Formatos		N.A	N.A
Costos visibles		SI	SI
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.		SI	SI
Baños para usuarios		SI	SI
Infraestructura para discapacitados	Rampa de acceso	SI	SI
	Sanitarios	SI	SI
CCC visible		SI	SI

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