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: 21 de Mayo de 2013, 21 y 22 de Marzo de 2014.

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 2013: 23
Número de personas entrevistadas 2014: 51

Atributo	Estándar	Cumplimiento del estándar según el usuario.	
		2013	2014
1. Oportunidad	20 minutos*.	**87.0%**	**11.8%**
2. Confiabilidad	**No debe haber quejas.**	**95.7%*** **	**98.0%*** **
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)		**100.0 %**	**98.7%**
a). Trato amable	Siempre	100.0%	100.0%
b). Con respeto	Siempre	100.0%	100.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	100.0%	96.1%
	Promedio	**95.6 %****	**77.1% ****
Resultado del seguimiento a la opinión de usuarios. **Promedio de (1+2+3+4)/4			

***** Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.
***** (2013)**
Cuando se necesita la atención médica no te la brindan hasta que te programas y siempre es después.
***(2014)**
Los doctores no tienen capacidad para emitir diagnóstico certero y solo dan pase para otra parte.

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**

2014
Tiempo promedio de espera para ser atendido: **1 minuto**
Tiempo promedio en que es atendido: **27 minutos**
Tiempo total promedio para realizar el trámite: **28 minutos**

Resultados sobre la percepción del servicio 2013-2014

	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Calidad del servicio	30.4%	31.4%	47.8%	64.7%	17.4%	2.0%	4.3%	2.0%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	34.8%	19.6%	56.5%	62.7%	4.3%	17.6%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%
Trato del personal	56.5%	51.0%	43.5%	47.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%
Limpieza	21.7%	45.1%	73.9%	54.9%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	**35.8%**	**36.8%**	**55.4%**	**57.3%**	**6.5%**	**4.9%**	**2.1%**	**0.5%**	**0.0%**	**0.5%**

Comentarios y Sugerencias sobre el servicio 2014

De los usuarios encuestados el 70.5% registró observaciones, de las que:

El 30.6% (11) Me parece que todo está bien.
El 13.9% (5) Mejorar lo de las citas que fueran más inmediatas no tan tardadas hoy tienes que programar cuando te vas a enfermar para pedir cita para ese día.
El 11.1% (4) La atención de salud de ISSSTESON va para atrás, deberían regresar al anterior sistema cuando no se tenía que tener cita para recibir atención médica, hoy te atienden no cuando lo necesitas sino cuando ellos lo deciden.
El 5.5% (2) Tener donde estacionarse.
El 38.9% (14) Otras observaciones

- No esperar tanto después de la atención de la enfermera, que la atención del Doctor fuera inmediata.
- Aquí no es tanto el problema, en farmacia sí.
- Este nuevo sistema de atención se instituyó para generar ahorro y si de eso se trata deberían de realizar convenio con similares así la atención del paciente seria más oportuno e Isssteson se ahorraría más.
- Este nuevo sistema es mejor porque así no existe o se aminora la contaminación de paciente a paciente.
- La calidad de los medicamentos es muy mala si de por si los medicamentos tienen más de 25 problemas o alergias que te pueden ocasionar siendo los de Isssteson de muy baja calidad poca ayuda te ofrecen y de seguro algún efecto secundario te provocan yo choqué mi automóvil porque el medicamento me provocó problema alérgico.
- Las personas de las tercera edad deben tener un trato preferencial.
- Los médicos recetan medicamentos y no hay, dan otro de poca calidad y causa problemas regresas y te mandan a urgencias.
- La espera para la cita presencial fuera menor.
- Las citas fueran a menor tiempo y con especialistas no fueran tan largas y para los estudios especiales no realizar tantas gestiones para la autorización.
- Si no hay usuarios que atender, atiendan al usuario siguiente y no esperar hasta la hora de la cita.
- Tenemos que acostumbrarnos al nuevo sistema y no llegar mucho antes de la hora de la cita.
- Todo está bien solo la espera para la atención.
- Ustedes los del Gobierno todos se tapan con la misma cobija ¿"Por qué no le preguntas al usuario en cuantos días le dieron su cita"? ¿"Cuánto tiempo tarda para que le den una cita con especialista"? ¿"si cuando va a surtir la receta cuanto tiempo espera y si le dieron todos los medicamentos"? etc. "Solo preguntas para que todo salga bien".
- Vine a corroborar diagnóstico pues ya había ido a consultar a similares.

Exploración visual

Atributo		Resultados 2013	Resultados 2014
Señalamientos claros		SI	SI
Ventanillas de atención al público		SI	SI
Requisitos visibles		N.A.	N.A.
Formatos para el trámite		N.A.	N.A.
Costos visibles		N.A.	N.A.
Horarios 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
Buzón y 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		N.A.	N.A.

N.A= No Aplica
SI= Cumple con el estándar
NO= No cumple con el estándar

Elaboró:

Lic. Luz Martina Moreno Vásquez
Subdirectora de Evaluación de Trámites y Servicios al Público

Revisó:

Lic. Héctor R. Domínguez Zazueta
Director de Mejora de Trámites y Servicios al Público