



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:**

➤ Rayos X

**Fecha de Monitoreo:**  
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:** Rayos X.

**Número de personas entrevistadas 2014:** 30

| Atributo                                                                             | Estándar                                  | Cumplimiento del estándar según el usuario. |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------|
|                                                                                      |                                           | 2014                                        |
| <b>1. Oportunidad</b>                                                                | 30 minutos en promedio. *                 | <b>100.0%</b>                               |
| <b>2. Confiabilidad</b>                                                              | <b>No debe haber quejas.</b>              | <b>100.0%</b>                               |
| <b>3. Transparencia (Promedio=a+b/2)</b>                                             |                                           | <b>100.0%</b>                               |
| 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%                                      |
| <b>4. Calidez (Promedio=a+b+c/3)</b>                                                 |                                           | <b>100.0%</b>                               |
| a). Trato amable                                                                     | Siempre                                   | 100.0%                                      |
| b). Con respeto                                                                      | Siempre                                   | 100.0%                                      |
| c). Disposición para aclarar dudas.                                                  | Siempre                                   | 100.0%                                      |
| <b>Promedio</b>                                                                      |                                           | <b>100.0% **</b>                            |
| <b>Resultado del seguimiento a la opinión de usuarios. **Promedio de (1+2+3+4)/4</b> |                                           |                                             |

\* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

**2014**

Tiempo promedio de espera para ser atendido: **7 minutos**

Tiempo promedio desde que lo atendieron, hasta que termino su gestión: **3 minutos**

Tiempo total promedio para realizar el trámite: **10 minutos**

### Resultados sobre la percepción del servicio.

|                                      | Excelente    | Bueno        | Regular     | Malo        | Pésimo      |
|--------------------------------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| Calidad del servicio                 | 73.3%        | 26.7%        | 0.0%        | 0.0%        | 0.0%        |
| Grado de respuesta a sus necesidades | 73.3%        | 26.7%        | 0.0%        | 0.0%        | 0.0%        |
| Trato del personal                   | 83.3%        | 16.7%        | 0.0%        | 0.0%        | 0.0%        |
| Limpieza                             | 63.3%        | 36.7%        | 0.0%        | 0.0%        | 0.0%        |
| <b>Promedio</b>                      | <b>60.8%</b> | <b>33.3%</b> | <b>0.0%</b> | <b>0.0%</b> | <b>0.0%</b> |

### Comentarios y Sugerencias sobre el servicio. 2014.

De los usuarios encuestados el 53.3% registró observaciones, de las que:

El 93.7%(15) Todo muy bien, excelente servicio.

El 6.3% (1) Otras observaciones

- Es mucho el tiempo de espera.

## Exploración visual

| Atributo                                             |                 | Resultados<br>2014 |
|------------------------------------------------------|-----------------|--------------------|
| Señalamientos claros                                 |                 | SI                 |
| Ventanillas de atención al público                   |                 | SI                 |
| Requisitos visibles                                  |                 | N.A                |
| 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                 |
| Buzón y número telefónico para 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:

Revisó:

---

**Lic. Luz Martina Moreno Vásquez**

Subdirectora de Evaluación de Trámites y  
Servicios al Público

---

**Lic. Héctor R. Domínguez Zazueta**

Director de Mejora de Trámites y  
Servicios al Público