



SCG

SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y TECNOLÓGICO

Monitoreo de Satisfacción y/o Cumplimiento en Trámites y Servicios

Servicios de Salud de Sonora

Trámite o Servicio Evaluado:

- Rayos X y Ultrasonido

Fecha de Monitoreo:

20 y 21 de Agosto de 2013
08 y 11 de Agosto de 2014.

Lugar:

Hospital General del Estado
"Dr. Ernesto Ramos Bours"

Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico

Evaluación de Trámites y Servicios al Público.

Resultados

Dependencia: Servicios de Salud de Sonora.

Unidad Administrativa: Hospital General del Estado "Dr. Ernesto Ramos Bours"

Trámite: Rayos X y Ultrasonido.

Número de Personas Entrevistadas 2013: 25

Número de Personas Entrevistadas 2014: 25

Atributo	Estándar	Cumplimiento del estándar según el usuario.	
		2013	2014
1. Oportunidad	De 15 a 30 minutos de acuerdo a la fecha y horario de la cita. Las emergencias se atienden a la brevedad posible.*	100.0%	100.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	100.0%	100.0%
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%	98.6%
a). Trato amable	Siempre	100.0%	100.0%
b). Con respeto	Siempre	100.0%	100.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	100.0%	96.0%
Promedio		100.0% **	99.6%**
Resultado del seguimiento a la opinión de usuarios. **Promedio de (1+2+3+4)/4			

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

Resumen de tiempos de espera

	2013	2014
Tiempo promedio de espera para ser atendido	3 minutos	4 minutos
Tiempo promedio en que es atendido	6 minutos	2 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	9 minutos	6 minutos

Resultados sobre la percepción del servicio.

Concepto	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Calidad del servicio	68.0%	72.0%	32.0%	24.0%	0.0%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	64.0%	72.0%	36.0%	24.0%	0.0%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Trato del personal	64.0%	76.0%	36.0%	24.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Limpieza	91.7%	80.0%	8.3%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	71.9%	75.0%	28.1%	23.0%	0.0%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Comentarios y Sugerencias sobre el servicio. 2014.

De los usuarios encuestados el 76.0 % registró observaciones, de las que:

El 89.5%(17) Todo muy bien, buen servicio y atención.

El 10.5% (2) Otras observaciones

- La espera para entregar los resultados fuera menor.
- Así como aquí debería ser el servicio y atención del Hospital General se nota luego el servicio de una institución pública al servicio y atención de una institución privada.

Exploración visual

Atributo		Resultados	Resultados
		2013	2014
Señalamientos claros		SI	SI
Ventanillas de atención al público		SI	SI
Requisitos visibles		SI	SI ⁽¹⁾
Formatos para el trámite		N.A.	SI ⁽²⁾
Costos visibles		NO ⁽¹⁾	NO ⁽³⁾
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.		NO	NO
Baños para usuarios		SI	SI
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	SI	SI
	Sanitarios	NO	NO
CCC visible		NO	NO

N.A.= No Aplica

SI= Cumple con el estándar

NO= No cumple con el estándar

2013

- 1) El costo es variable y para los usuarios del Hospital General no se encuentran publicados en ninguna área.

2014

- 1) Son proporcionados por el módulo de recepción.
- 2) Son proporcionados por el módulo de recepción.
- 3) El costo es variable y para los usuarios del Hospital General no se encuentran publicados en ninguna área.

Elaboró:

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

Revisó:

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