



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría
de la Contraloría General

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

SURTIDO DE RECETA MÉDICA

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 22, 28, 30 y 31 de marzo 2016

Lugar: Farmacia del Centro Médico Dr. Ignacio Chávez.

Ubicación: Ave. Aguascalientes s/n, col. Modelo, c.p. 83190 Hermosillo, Sonora.



RESULTADOS DEL MONITOREO DE SATISFACCIÓN Y/O CUMPLIMIENTO EN TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO

Dependencia: Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora.

Unidad Administrativa: Subdirección de Servicios Médicos

Trámite: Surtido de Receta Médica.

Personas entrevistadas en 2015: 50.

Personas entrevistadas en 2016: 100.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario	
		2015	2016
1. Oportunidad	25 minutos.	14.0%	72.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	72.0%	97.0%**
3. Transparencia	(Promedio de: (a+b)/2)	99.0%	100%
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	98.0%	100%
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.	100%	100%
4. Calidez	(Promedio de: (a+b+c)/3)	88.6%	89.3%
a). Trato amable	Siempre	88.0%	90.0%
b). Con respeto	Siempre	94.0%	90.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	84.0%	88.0%
Resultados promedio(1+2+3+4)/4		68.4%	89.6%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

**Quejas expuestas por los usuarios que impactan en el atributo relativo a la confiabilidad:

- "Me faltó un medicamento, dicen que hay en la farmacia del centro". (Expresado por dos usuarios).
- "No me dieron el medicamento".



TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2015	2016
Asignación de turno	15 minutos	7 minutos
Pase a ventanilla	38 minutos	19 minutos
Atención en ventanilla	12 minutos	8 minutos
Total para realizar trámite	1 hora 5 minutos	34 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Calidad del servicio	22.0%	23.0%	46.0%	61.0%	22.0%	14.0%	6.0%	2.0%	4.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	24.0%	17.0%	48.0%	63.0%	22.0%	16.0%	4.0%	6.0%	2.0%	0.0%
Trato del personal	46.0%	18.0%	36.0%	76.0%	16.0%	6.0%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Limpieza	8.0%	10.0%	38.0%	72.0%	52.0%	15.0%	0.0%	3.0%	2.0%	0.0%
Promedio	25.0%	17.0%	42.0%	68.0%	28.0%	12.0%	3.0%	3.0%	2.0%	0.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 41% (41) registró observaciones, de las que:

- El 24.3% (10) “El servicio más ágil, que todas las ventanillas funcionen para que reduzcan el tiempo de espera”.
- El 24.3% (10) “Van mejorando, que siga así”.
- El 15.0% (6) “El medicamento que no falte”.
- El 12.1% (5) “Ampliar farmacia”.
- El 24.3% (10) Otras observaciones que se describen a continuación:
 - “Está cambiando, mejorando el servicio, es que hicieron maleta y se llevaron todo aquellos”.
 - “Los vales no los quieren cambiar en las otras farmacias”.
 - “Me atienden muy bien lo único es que no hay viáticos desde octubre”.



- **“Me operaron del corazón y todo el año pasado yo compre el medicamento carísimo. Desde diciembre me empezaron a surtir de nuevo el medicamento”.**
- **“No están pagando viáticos y venimos de Aconchi”.**
- **“Sacaron mi medicamento del cuadro básico”.**
- **“No volver a permitir que se repita lo de la administración pasada tan corrupta”.**
- **“No hagan dar tanta vuelta”.**
- **“Se nota que le están echando ganas, antes daban puros vales”.**
- **“Asignar personal con motocicleta para surtir medicamento entre las farmacias del ISSSTESON en nuestra ciudad”.**



EXPLORACIÓN VISUAL

Atributo	Resultados	
	2015	2016
Señalamientos claros	SI	SI
Ventanillas de atención al público	SI	SI
Requisitos visibles	SI	SI
Formatos	N.A	N.A
Costos visibles	N.A	N.A
Horario de atención al público visible.	SI	NO
Personal de atención al público	SI	SI
Módulo de información	SI	NO
Sala de espera	SI	SI(1)
Identificación de servidores públicos (gafete)	SI	N.A*
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias	SI	SI
Baños para usuarios	NO	NO
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	SI
	Sanitarios	NO
CCC visible	NO	N.A*

Observaciones:

N.A= No Aplica

SI= Cumple con el estándar

NO= No cumple con el estándar

1.- Está muy reducida para la alta presencia de usuarios.

* Diseño en proceso.

Elaboró:

Lic. Omar Martínez Salazar
Subdirector de Evaluación de Trámites
y Servicios al Público

Revisó:

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