



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

DIRECCIÓN GENERAL DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN SOCIAL  
EN SALUD DE SONORA

AFILIACIÓN AL SEGURO POPULAR

## DETALLES DEL MONITOREO

**Fecha:** 25, 30 y 31 de mayo, 06, 07 de junio 2016

**Lugar:** Centro Avanzado de Atención Primaria a la Salud.

**Ubicación:** Gándara y José S. Healy s/n, Hermosillo, Sonora.

---

**SONORA**  
UNIDOS LOGRAMOS MÁS

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

**Dependencia:** Dirección General del Régimen de Protección Social en Salud de Sonora.

**Unidad Administrativa:** Dirección General.

**Trámite:** Afiliación al Seguro Popular.

**Personas entrevistadas:** 99.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario	
		2016	
<b>1. Oportunidad</b>	25 minutos*.		<b>99.0%</b>
<b>2. Confiabilidad</b>	No debe haber quejas.		<b>100.0%</b>
<b>3. Transparencia</b>	(Promedio de: (a+b)/2)		<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</b>	(Promedio de: (a+b+c)/3)		<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>99.75%**</b>
<b>**Resultados promedio(1+2+3+4)/4</b>			

\* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

## RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
	2016	2016	2016	2016	2016
Calidad del servicio	77.8%	21.2%	1.0%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	75.5%	23.5%	1.0%	0.0%	0.0%
Trato del personal	74.2%	24.7%	1.0%	0.0%	0.0%
Limpieza	57.6%	36.4%	5.1%	1.0%	0.0%
<b>Promedio</b>	<b>3.4%</b>	<b>71.6%</b>	<b>16.6%</b>	<b>0.2%</b>	<b>0.0%</b>

## COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 48.0% registró observaciones, de las que:

- El 85.4 % (41) Todo muy bien, son amables y el servicio rápido.
- El 8.3 % (4) Deberían de contar con una copiadora.
- El 4.2 % (2) Hay muchas cajas y se ve muy mal.
- El 2.1 % (1) Otras observaciones que se describen a continuación:
  - Instalar señalamientos más claros.

## EXPLORACIÓN VISUAL

Atributo	Resultados	
	2016	
Señalamientos claros	SI(1)	
Ventanillas de atención al público	SI	
Requisitos visibles	SI(2)	
Formatos	N.A	
Costos visibles	SI(2)	
Horario de atención al público visible.	SI(2)	
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(3)	
Baños para usuarios	SI	
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	SI
	Sanitarios	NO
CCC visible	SI	

### Observaciones:

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

- 1.- Está complicado encontrar la oficina.
- 2.- Se encuentra publicado en la Carta Compromiso al Ciudadano.
- 3.- Sólo se indica el teléfono, no tienen buzón.

**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