



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

SERVICIOS DE SALUD DE SONORA
HOSPITALES GENERALES E INTEGRALES Y CENTROS DE
SALUD URBANOS Y RURALES
TRÁMITE: CONSULTA EXTERNA

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 2, 3, 4 y 5 Agosto 2016.

Lugar: Centro de Salud "Dr. Domingo Olivares".

Ubicación: Calle Matamoros y Ave. Gastón Madrid, Col. Centro, C.P.83000, Hermosillo, Sonora.



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

Dependencia o Entidad: Servicios de Salud de Sonora.

Unidad Administrativa: Hospitales Generales e Integrales y Centros de Salud Urbanos y Rurales
Centro de Salud "Dr. Domingo Olivares".

Trámite: Consulta Externa.

Personas entrevistadas: 74.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2016
1. Oportunidad	De 17 a 37 minutos.*	82.7%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	97.3%**
3. Transparencia	(Promedio de: (a+b)/2)	100%
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	100%
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.	100%
4. Calidez	(Promedio de: (a+b+c)/3)	98.7%
a). Trato amable	Siempre	98.7%
b). Con respeto	Siempre	98.7%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	98.7%
	Promedio(1+2+3+4)/4	94.7%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

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

- Vine a que le certificaran el tipo de sangre a mi hijo, me lo pidieron de requisito para inscribirlo. No traigo ningún documento y tengo que hacer cita.



TIEMPO PROMEDIO

Tiempo previo para pasar a consulta	27 minutos
Tiempo que duró en consulta	29 minutos
Total de tiempo para recibir el servicio	56 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
	2016	2016	2016	2016	2016
Calidad del servicio	18.7%	61.3%	14.7%	5.3%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	20.0%	58.7%	16.0%	5.3%	0.0%
Trato del personal	32.0%	64.0%	4.0%	0.0%	0.0%
Limpieza	21.3%	70.7%	8.0%	0.0%	0.0%
Promedio	23.0%	63.7%	10.7%	2.6%	0.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 35.1% (26) registró observaciones, de las que:

- El 46.1% (12) Todo muy bien y amables.
- El 30.8% (8) Tener más equipado el Centro médico, hace falta laboratorio y rayos x.
- El 7.7% (2) Mantener surtida la farmacia.
- El 15.4% (4) Otras observaciones que se describen a continuación:
 - Ofrecer todo el servicio aquí mismo.
 - Mejorar instalaciones.
 - Mejorar tiempo de espera y en todos los aspectos.



EXPLORACIÓN VISUAL

Atributo		Resultados 2016
Señalamientos claros		SI
Ventanillas de atención al público		SI
Requisitos visibles		SI
Formatos		N.A
Costos visibles		SI
Horario de atención al público visible.		SI
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	Rampas de acceso	SI
	Sanitarios	SI
CCC visible		NO
Observaciones:		
<p>N.A= No Aplica SI= Cumple con el estándar NO= No cumple con el estándar</p>		

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