



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

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS

LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 17, 18 y 19 de agosto 2016

Lugar: Centro Integral de Atención a la Salud Sur.

Ubicación: Paseo Río San Miguel y Paseo Río Santa Cruz S/N. Proyecto Río Sonora, 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: Laboratorio de Análisis Clínicos.

Personas entrevistadas: 108.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2016
1. Oportunidad	20 minutos para la toma de la muestra*.	100.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	100.0%
3. Transparencia	(Promedio de: (a+b)/2)	100.0%
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%
4. Calidez	(Promedio de: (a+b+c)/3)	100.0%
a). Trato amable	Siempre	100.0%
b). Con respeto	Siempre	100.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	100.0%
Resultados promedio(1+2+3+4)/4		100.0%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2016
Tiempo promedio desde que llegó a este centro médico hasta antes desde le tomaran la muestra	7 minutos
Tiempo promedio que duró para que le	3 minutos



tomarán la muestra

Tiempo total promedio para realizar
el trámite

10 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
	2016	2016	2016	2016	2016
Calidad del servicio	99.1%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	99.1%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%
Trato del personal	97.2%	1.9%	0.9%	0.0%	0.0%
Limpieza	96.3%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	97.9%	1.9%	0.2%	0.0 %	0.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 71.3% (77) registró observaciones, de las que:

- El 98.7% (76) Todo muy bien, excelente servicio y muy amables.
- El 1.3% (1) Otras observaciones que se describen a continuación:
 - En los baños deberían de instalar un pasador porque no cierra y además colocar un gancho para colgar las bolsas.



EXPLORACIÓN VISUAL

Atributo	Resultados	
	2016	
Señalamientos claros	SI	
Ventanillas de atención al público	SI	
Requisitos visibles	SI	
Formatos	N.A	
Costos visibles	N.A	
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:		
N.A= No Aplica		
SI= Cumple con el estándar		
NO= No cumple con el estándar		

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