



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 PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES

TRÁMITE: RENOVACIÓN DE CREDENCIALES A
DERECHOHABIENTES POR VENCIMIENTO

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 09 y 10 de febrero 2017.

Lugar: Edificio ISSSTESON.

Ubicación: Blvd. Hidalgo #15 Edificio ISSSTESON Planta Baja, 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 Prestaciones Económicas y Sociales

Trámite: Renovación de Credenciales a Derechohabientes por Vencimiento.

Personas entrevistadas: 92.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2017
1. Oportunidad	30 minutos para trámite en Hermosillo, 15 días hábiles para trámite foráneo, cuando no exista módulo en la Localidad*.	94.6%
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%
Resultados promedio (1+2+3)/3		98.2%
* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.		

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2017
Tiempo promedio desde que llegó a esta oficina, hasta pasar a ventanilla.	7 minutos
Tiempo promedio desde que llegó a ventanilla, hasta que terminó su gestión.	17 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	24 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN				
	10	9	8	7	6
Calidad del servicio	41.3%	48.9%	8.7%	1.1%	0.0%
Trato del personal	76.1%	23.9%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	58.7%	36.4%	4.4%	0.5 %	0.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 77.1% (71) registró observaciones, de las que:

- El 80.3 % (57) Todo muy bien, excelente servicio y muy rápido.
- El 16.9 % (12) Realizar el pago por internet y en bancos.
- El 2.8 % (2) Otras observaciones que se describen a continuación:
 - Agilizar la captura al momento de corroborar los datos.
 - Ser más flexibles en los requisitos que solicitan.

EXPLORACIÓN VISUAL

Atributo		Resultados
		2017
Señalamientos claros		SI
Ventanillas de atención al público		SI
Requisitos visibles		SI
Formatos para el trámite		N.A
Costos visibles		N.A
Horario de atención al público visible		SI
Módulo de información		SI
Ventanilla especial (embarazadas, tercera edad o discapacitados)		NO
Sala de espera		SI
Agua para los usuarios		SI
Identificación de servidores públicos (gafete)		SI
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias		NO
Limpieza del área		SI
Baños para usuarios		SI
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	SI
	Sanitarios	SI
CCC visible		N.A
Liga de Internet visible. ¿Cuál?		NO
Señalización sobre sismos e incendios		SI
Extinguidores o Mangueras		SI
Salida de emergencia		SI
Ruta de evacuación		SI
Observaciones:		
N.A= No Aplica SI= Cumple con el estándar NO= No cumple con el estándar		