



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 ADMINISTRATIVOS

TRÁMITE: SURTIDO DE RECETA MÉDICA.

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 7 y 10 de abril de 2017.

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 Administrativos.

Trámite: Surtido de receta médica.

Personas entrevistadas: 61

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2017
1. Oportunidad	25 minutos.*	100%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	80.3%**
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%
	Promedio(1+2+3)/3	93.4%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

** -“**No encontré medicamento**, ¿qué le digo a mi diabetes y a mi corazón, que se esperen?” (Expresado por ocho usuarios).
-“Me dieron vale de subrogación, **pero no te lo canjean por que no paga ISSSTESON**, es puro gastar gasolina y Tiempo, no entienden que con la salud no se juega.”(Expresado por tres usuarios)

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2017
Tiempo promedio para llegar a ventanilla	3 minutos
Tiempo promedio que esperó para que surtieran su receta en ventanilla	3 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	6 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	10	9	8	7	6	5
Calidad del servicio	55.7%	13.1%	18.0%	9.8%	0.0%	3.3%
Trato del personal	90.2%	8.2%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	73.0%	10.7%	9.8%	4.9%	0.0%	1.6%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 49.1% (30) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 76.6% (23) “Volvemos a lo mismo de antes, no hay medicamento, llevamos meses batallando, otra vez se están embolsando el dinero.”
- El 6.7% (2) “Me dieron vale de subrogación para cambiarlo, pero da más vergüenza ir y que te digan que no te lo pueden cambiar porque ISSSTESON no les ha pagado.”
- El 16.7% (5) “Muy buena atención, ágil y limpio.”

EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO		RESULTADO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros		X		
Ventanillas de atención al público		X		
Requisitos visibles		X		
Formatos para el trámite				No aplica
Costos visibles				No aplica
Horarios de atención al público visible		X		Están por dentro del edificio. También se deben encontrar por fuera de este.
Personal de atención al público		X		
Módulo de información		X		
Ventanilla especial (embarazadas, tercera edad o discapacitados)			X	
Sala de espera		X		
Agua para los usuarios		X		
Identificación de servidores públicos (gafete)		X		
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias		X		
Limpieza del área		X		
Baños para usuarios		X		
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	X		
	Sanitarios	X		
Carta Compromiso Ciudadano visible		X		
Liga de Internet visible. ¿Cuál?			X	
Señalización sobre sismos e incendios		X		
Extinguidores o mangueras		X		
Salida de emergencia		X		
Ruta de evacuación		X		