



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

TRÁMITE: CONSULTA EXTERNA DE PRIMER NIVEL (CIAS CENTRO)

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 17 y 18 de agosto, 2017.

Lugar: CIAS Centro del Isssteson

Ubicación: Av. Aguascalientes y Mariano Matamoros, Col. San Benito, 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: Consulta Externa de Primer Nivel (Cia Centro).

Personas entrevistadas: 50.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2017
1. Oportunidad	20 minutos con cita programada, y presencial de acuerdo al orden de llegada a cada unidad.*	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%
	Promedio(1+2+3)/3	100.0%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2017
Tiempo desde la solicitud hasta revisión física de enfermería	4 minutos
Tiempo de espera para pasar a consulta	6 minutos
Tiempo que estuvo en la consulta	6 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	16 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	6
Servicio obtenido	58.0%	36.0%	4.0%	2.0%	0.0%
Trato del personal	62.0%	38.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	60.0%	37.0%	2.0%	1.0%	0.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 26.0% (26) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 52.6 % (20) Todo muy bien, excelente servicio.
- El 21.0 % (8) No hay medicamento, deberían de entregarse en tiempo y forma.
- El 13.2 % (5) Felicidades al Doctor del consultorio # 5, excelente trato.
- El 13.2 % (5) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - Deberían de mandar a la Dra. Alejandra Santacruz a un curso de relaciones humanas para que trate mejor al derechohabiente.
 - El señor Moisés Peña que tenga un mejor trato es muy prepotente.
 - Felicitar a la Dra. Bernal por su excelente trato.
 - Los doctores deberían de ser más flexibles.
 - En la puerta que da al área de especialistas y laboratorio está muy reducido el espacio para las sillas de ruedas.

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	X		Se encuentra publicado en la Carta Compromiso.
Horarios de atención al público visible	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	La mayoría no porta su gafete.
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias	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		