



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
CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ

TRÁMITE: CONSULTA EXTERNA DE ESPECIALIDAD
(HISTEROSCOPIA)

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 31 de enero; 7 y 14 de febrero de 2018.

Lugar: Centro Médico Dr. Ignacio Chávez

Ubicación: Avenida 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 Especialidad (Histeroscopia).

Personas entrevistadas: 24.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2018
1. Oportunidad	20 minutos con cita programada, y en forma presencial de acuerdo al orden de llegada a cada unidad*.	0.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	87.5%**
3. Transparencia	(Promedio de: (a+b)/2)	79.1%***
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	58.3%
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.	100.0%
Resultados promedio (1+2+3)/3		55.5%
* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios. ** No me hicieron el estudio ya que se descompuso el aparato. *** Copia de la credencial.		

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2018
Tiempo que esperó para pasar a consulta	2 horas 58 minutos
Tiempo desde que llegó a ventanilla, hasta que terminó su gestión.	19 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	3 horas 17 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	Del 5 al 6
Servicio obtenido	62.5%	16.7%	16.7%	4.2%	0.0%
Trato del personal	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	81.2%	8.3%	8.3%	2.1%	0.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados, expresaron lo siguiente del servicio brindado:

- El 18.9 % - Felicitar al Dr. Hugo Valenzuela Islas ya que explica muy bien y detalladamente.
- El 13.3 % - Nos citan a todas a la misma hora y no trae caso, ya que empiezan a consultar cuando llegan con el aparato.
- El 11.3 % - Los que están en información cuando uno agenda la cita no dan las indicaciones precisas, ya que al llegar con la enfermera te pide copia de la credencial y toallas sanitarias.
- El 11.3 % - Excelente servicio, todo muy bien.
- El 9.4 % - El aparato no funciona bien, tuvieron que reiniciarlo, falla a cada rato y la camarita no sirve muy bien, se mojan los tapones.
- El 7.5 % - El doctor no tiene la culpa de que el aparato no llegue a tiempo.
- El 7.5 % - El sanitario no sirve y debe haber más limpieza.
- El 5.7 % - La cama es muy incómoda y no sirve, tiene mucho movimiento.
- El 5.7 % - Mis respetos para el doctor que me atendió a pesar de que me cancelaron el estudio ya que se descompuso el aparato.
- El 9.4 % **Expresó otras observaciones que se describen a continuación:**
 - Es incomodo que estén tantas personas con el doctor al momento de hacer el estudio.
 - Se tiene que esperar mucho tiempo para que te den la cita.
 - Las muchachas de información son muy déspotas.
 - No hay agua en el baño ni para lavarse las manos.
 - Respetar los turnos que te dan al momento de agendar la cita.

Comentario del Dr. Hugo Valenzuela Islas al personal de la Subsecretaría de la Contraloría General:

No se cuenta con equipo completo y a tiempo para iniciar procedimiento (Histerocopia) por lo que se tiene que prolongar el tiempo de consulta hasta contar con el equipo completo.

Queja de una derechohabiente hacia el Dr. Sánchez Ledón del Isssteson:

El Doctor Sánchez Ledón no debería de estar atendiendo ya que traía un problema en los pulmones y cuando me vio me dijo: “usted no tiene nada, fuga, fuga” por lo que tuvo que irse con el Coordinador porque no aguantaba el dolor, por lo que el ciudadano expresó: “si no quiere atender (el doctor) para que sigue ahí”.

EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO		RESULTADO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros		X		
Ventanillas de atención al público		X		
Requisitos visibles				No aplica
Formatos para el trámite				No aplica
Costos visibles				No aplica
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	“El personal no porta el gafete por el tipo de estudio que realizan” expresó la enfermera.
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	
Extintores o mangueras		X		
Salida de emergencia		X		
Ruta de Evacuación		X		