



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

CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ

**TRÁMITE:** SURTIDO DE RECETA MÉDICA

---

## DETALLES DEL MONITOREO

**Fecha:** 11, 12 y 13 de abril de 2018.

**Lugar:** Farmacia # 2, 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 Administrativos.

**Trámite:** Surtido de Receta Médica.

**Personas entrevistadas:** 80.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2018
1. Oportunidad	25 minutos*.	<b>96.3%</b>
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	<b>60.0%**</b>
3. Transparencia	(Promedio de: (a+b)/2)	<b>100.0%</b>
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%
	<b>Resultados promedio(1+2+3)/3</b>	<b>85.4%</b>

\* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

\*\* Me faltó medicamento tengo que volver.

## TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2018
Tiempo que esperó para pasar a ventanilla	16 minutos
Tiempo desde que llegó a ventanilla, hasta que terminó su gestión.	7 minutos
<b>Tiempo total promedio para realizar el trámite</b>	<b>23 minutos</b>

## RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	Del 4 al 6
<b>Servicio obtenido</b>	37.5%	17.5%	27.5%	8.7%	8.8%
<b>Trato del personal</b>	58.8%	23.7%	16.2%	1.3%	0.0%
<b>Promedio</b>	<b>48.1%</b>	<b>20.6%</b>	<b>21.9%</b>	<b>5.0%</b>	<b>4.4%</b>

## COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 91.2 % (73) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 24.7 % (18) “Todo muy bien, son amables”.
- El 24.7 % (18) “Abastecer más medicamentos”.
- El 5.5 % (4) “Nos descuentan bastante para que no nos den el medicamento”.
- El 5.5 % (4) “El personal platica mucho y por eso tardan mucho en surtir el medicamento”.
- El 5.5 % (4) “Abrir las 24 horas para los que están hospitalizados o en urgencias”.
- El 5.5 % (4) “El medicamento controlado deberían de surtir en diferentes farmacias y no tener que venir hasta el Chávez”.
- El 5.5 % (4) “Agilizar tiempo de espera”.
- El 4.1 % (3) “Damos muchas vueltas, gastamos mucho en gasolina para poder surtir los vales”.
- El 2.7 % (2) “Tenemos que comprar el medicamento porque nunca hay”.
- El 2.7 % (2) “No es justo que nos den vales de nada sirve porque ni en las farmacias de subrogación no te lo dan”.
- El 2.7 % (2) “Las ventanillas de jubilados y pensionados son muy lentas, deberían de buscar una solución”.
  
- El 15 % (11) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
  - “Más personal”.
  - “Tener otra ventanilla para un solo medicamento”.
  - “Contar con todo el medicamento para poder empezar el tratamiento”.
  - “La farmacia de Ures no cuenta con medicamento controlado y tengo que venir hasta acá”.
  - “Más coordinación cuando entregan los números”.
  - “Mandar más medicamentos a farmacias foráneas”.
  - “No todo el tiempo se cuenta con medicamento, hoy tuve suerte que encontré todo”.
  - “Contar con todo el medicamento, ya que no es justo, yo vengo desde Mazatán pago camión, taxi, comida, etc., para llegar y que me digan que no tienen mis vacunas que me pongo cada semana, no se vale, porque para eso descuentan bastante”.

## 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	
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		
Baños para usuarios		X	
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	X	
	Sanitarios		X
Carta Compromiso Ciudadano visible	X		Se encuentra publicada la Carta Compromiso pero no está actualizada
Liga de Internet visible. ¿Cuál?	X		
Señalización sobre sismos e incendios		X	
Extinguidores o mangueras	X		
Salida de emergencia	X		
Ruta de Evacuación	X		