



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría
de la Contraloría General

SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y TECNOLÓGICO

INFORME DEL MONITOREO DE SATISFACCIÓN Y/O CUMPLIMIENTO EN TRÁMITES Y SERVICIOS

RÉGIMEN ESTATAL DE PROTECCIÓN SOCIAL

EN LA SALUD DE SONORA

DIRECCIÓN GENERAL

TRÁMITE: AFILIACIÓN AL SEGURO POPULAR

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 7,8, 11 y 12 de junio de 2018.

Lugar: Centro Avanzado de Atención Primaria a la Salud. (CAAPS)

Ubicación: Calle José S. Healy y Gándara, Colonia Olivares, Hermosillo, Sonora.



RESULTADOS DEL INFORME DE MONITOREO DE SATISFACCIÓN Y/O CUMPLIMIENTO EN TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO

Dependencia: Régimen Estatal de Protección Social en la Salud de Sonora.

Unidad Administrativa: Dirección General.

Trámite: Afiliación al Seguro Popular.

Personas entrevistadas: 62.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2018
1. Oportunidad	25 minutos.*	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	2018
Tiempo de espera para llegar a ventanilla para presentar la documentación	1 minuto
Tiempo desde que llegó a ventanilla, hasta que terminó su gestión	8 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	9 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO		
	10	9	8
Servicio obtenido	90.3%	8.1%	1.6%
Trato del personal	98.4%	0.0%	1.6%
Promedio	94.4%	4.0%	1.6%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 69.3% (43) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 81.4 % (35) “Todo muy bien, excelente servicio”.
- El 4.7 % (2) “No cuentan con estacionamiento”.
- El 13.9 % (6) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - “Más ventanillas para la atención”.
 - “Mayor señalización de donde se encuentran ubicados dentro del CAAPS”.
 - “Más módulos para poder realizar el trámite”. 00
 - “Tener mismo horario que los centros de salud”.
 - “Instalar un turnomático”.
 - “Poner agua para los usuarios”.

EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO		RESULTADO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros		X		
Ventanillas de atención al público		X		
Requisitos visibles		X		Se encuentran publicados en la Carta Compromiso.
Formatos para el trámite				N/A
Costos visibles				Se encuentran publicados 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		
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias			X	
Limpieza del área			X	Se encuentran muchas cajas, parece bodega.
Baños para usuarios		X		Los que se encuentran en el CAAPS.
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	