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

INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO DE SONORA

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS

TRÁMITE: RAYOS “X”

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 20, 21 y 22 de junio de 2018.

Lugar: Centro Médico Dr. Ignacio Chávez.

Ubicación: Av. Aguascalientes y Mariano Matamoros, Col. San Benito, Hermosillo, Sonora.

SONORA
UNIDOS LOGRAMOS MÁS

INFORME DE 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: Rayos "X".

Personas entrevistadas: 82.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2018
1. Oportunidad	30 minutos en promedio, según el procedimiento, excepto servicios subrogados que manejan su propia agenda*.	**69.5%**
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	**96.3%****
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%
	Resultados promedio(1+2+3)/3	**88.6%**

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.
** Mucho tiempo de espera.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2018
Tiempo promedio desde que llegó a esta oficina, hasta pasar a ventanilla.	2 minutos
Tiempo promedio desde que llegó a ventanilla, hasta que terminó su gestión.	28 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	**30 minutos**

NOTA: En el atributo de oportunidad se obtuvo un promedio de 69.5% (57) ya que el 30.5% (25) esperaron de 40 minutos hasta 1 hora para que le realizaran el estudio.

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN				
	10	9	8	7	6
Servicio obtenido	52.4%	36.6%	3.7%	6.1%	1.2%
Trato del personal	79.3%	15.9%	2.4%	2.4%	0.0%
Promedio	**65.9%**	**26.2%**	**3.1%**	**4.2 %**	**0.6%**

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 86.6% (71) registró observaciones, de las que:

- El 66.3% (47) “Excelente servicio, todo muy bien, buena atención y muy amables”.
- El 14.1% (10) “Agilizar el tiempo de espera”.
- El 5.6% (4) “Entregar impresos los resultados, ya que vas a la consulta y no están en el sistema”.
- El 2.8% (2) “El servicio es muy lento”.
- El 2.8% (2) “Ser más atentos en ventanilla, ya que ni voltean a verte”.
- El 2.8% (2) “Poder tener acceso por dentro del hospital es muy larga la vuelta para regresar al consultorio”.
- **El 5.6 % (4) Otras observaciones que se describen a continuación:**
  - “Tener más cuidado con los documentos, traspapelaron mi orden y tardé más tiempo”.
  - “Tienes que estar sobre ellas (las personas de ventanilla) para que te atiendan”.
  - “Tener más prioridad en los bebes, no aguantan tanto tiempo”.
  - “Un trato especial para las personas de la tercera edad”.

EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO		RESULTADO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros		X		
Ventanillas de atención al público		X		
Requisitos visibles				Cuando solicitas el servicio, si hay indicaciones necesarias.
Formatos para el trámite				N/A.
Costos visibles				N/A.
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		
Baños para usuarios		X		Se encuentra uno en el área, es unisex y no está señalizado.
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	X		Dentro del mismo Hospital.
	Sanitarios	X		Dentro del mismo Hospital.
Carta Compromiso Ciudadano visible				N/A.
Liga de Internet visible. ¿Cuál?			X	
Señalización sobre sismos e incendios		X		
Extinguidores o mangueras		X		
Salida de emergencia		X		
Ruta de Evacuación		X		