



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 PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES

TRÁMITE: RENOVACIÓN DE CREDENCIALES A DERECHOHABIENTES POR
VENCIMIENTO

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 21, 25 y 26 de Febrero 2019.

Lugar: Oficinas Centrales del ISSSTESON.

Ubicación: Blvd. Hidalgo #15 Edificio ISSSTESON Planta Baja, 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 Prestaciones Económicas y Sociales.

Trámite: Renovación de Credenciales a Derechohabientes por Vencimiento.

Personas entrevistadas: 118.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2019
1. Oportunidad	30 minutos para trámite en Hermosillo, 15 días hábiles para trámite foráneo, cuando no exista módulo en la Localidad.*	95.8%
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%
	Resultados promedio (1+2+3)/3	98.6%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	5 - 1
Servicio obtenido	40.7%	45.8%	11.0%	2.5%	0.0%
Trato del personal	51.7%	41.5%	4.2%	1.7%	0.8%
Promedio	46.2%	43.7%	7.6%	2.1%	0.4%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 45.7% (54) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 55.6% (30) “Excelente servicio, todo muy bien”.
- El 11.1% (6) “Se tardan demasiado para entregar la credencial”.
- El 7.4% (4) “El personal platica mucho”.
- El 3.7% (2) “Deberían de rotar al personal parece que ya están enfadadas”.
- El 3.7% (2) “No dar preferencia ya que atienden sin número”.
- El 3.7% (2) “Estaría bien en cuanto te toman la foto ahí mismo entregar la credencial”.
- El 3.7% (2) “Las muchachas que atienden pierden mucho tiempo comprando fayuca”.
- El 11.1% (6) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - “Dar prioridad a personas de la tercera edad”.
 - “Deberían de tener el material para decirte que tipo de sangre tiene uno ya que antes si lo hacían”.
 - “Debería haber más personal”.
 - “No se escucha cuando te hablan para recoger la credencial”.
 - “Te atienden y no dejan el celular”.
 - “La semana pasada vine y perdí como dos horas ya que estaba una persona ofreciéndoles tarjetas del SAMS O COSTCO y no le hablaban a nadie”.

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 al Ciudadano.
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		
Limpieza del área		X		
Baños para usuarios		X		
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	X		
	Sanitarios	X		
Carta Compromiso Ciudadano visible		X		Se encuentra publicada 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		