



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: CONSULTA EXTERNA DE PRIMER NIVEL

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 26, 27 y 28 de agosto del 2019.

Lugar: Centro Integral de Atención a la Salud (CIAS UNIDAD NORTE).

Ubicación: Isabela Católica entre Solidaridad y Cedros, Col. Las Isabeles, 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 Primer Nivel.

Personas entrevistadas con cita: 60.

Personas entrevistadas sin cita: 21.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario 2019	
		Con cita	Sin Cita
1. Oportunidad	20 minutos con cita programada, y presencial de acuerdo al orden de llegada a cada unidad.*	60.7%	100.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	100.0%	100.0%
3. Transparencia	(Promedio de: (a+b)/2)	100.0%	100.0%
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	100.0%	100.0%
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.	100.0%	100.0%
	Resultados promedio(1+2+3)/3	86.9%	100.0%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2019	
	Con cita	Sin cita
Tiempo de espera para ser atendido en ventanilla	1 minuto	1 minuto
Tiempo desde la solicitud hasta revisión física en enfermería	1 minuto	8 minutos
Tiempo de espera para pasar a la consulta	22 minutos	20 minutos
Tiempo que estuvo en la consulta	13 minutos	12 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	37 minutos	41 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO									
	10		9		8		7		5 o menos	
	Con cita	Sin cita	Con cita	Sin cita	Con cita	Sin cita	Con cita	Sin cita	Con cita	Sin cita
Calidad del servicio	44.6%	57.9%	32.1%	31.6%	12.5%	5.3%	5.4%	0.0%	5.4%	5.3%
Trato del personal	89.3%	78.9%	7.1%	21.1%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	67.0%	68.4%	19.6%	26.4%	8.0%	2.6%	2.7%	0.0%	2.7%	2.6%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO CON CITA

De los usuarios encuestados el 100.0% (60) registraron observaciones, expresando lo siguiente:

- ❖ El 43.33 % (26) “Nunca hay medicamento, uno tiene que comprarlo y nos descuentan bastante”.
- ❖ El 18.33 % (11) “Se debe respetar la hora de la cita”.
- ❖ El 13.34 % (8) “Contar con rayos X y ultrasonido aquí mismo para no tener que ir hasta el hospital Chávez”.
- ❖ El 10.00 % (6) “Están muy reducidos los espacios de este CIA, deberían de ampliarlo como los otros centros”.
- ❖ El 8.34 % (5) “Todo muy bien, excelente servicio”.
- ❖ El 3.33 % (2) “Es mucho el tiempo de espera”.
- ❖ El 3.33 % (2) “La cita para el laboratorio te la dan con mucho tiempo de espera”.

Otras observaciones que se describen a continuación:

- “Las citas con especialistas te la dan con mucho tiempo de espera”.
- “Que pongan inyecciones como antes lo hacían”.
- “Más consultorios”.
- “No es justo que te cancelen la cita por un minuto y cuando uno espera hasta una hora”.
- Las citas con médico general no las dan pronto esperas 2 o más días para la consulta.
- Para asistir al dentista tienes que insistir algunos días para que te den la cita.

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO SIN CITA

De los usuarios encuestados el 100.0% (21) registraron observaciones, expresando lo siguiente:

- ❖ El 42.85 % (9) “Nunca hay medicamento y no es justo ya que uno tiene que comprarlo y tanto que nos descuentan”.
- ❖ El 23.81 % (5) “Todo muy bien”.
- ❖ El 19.05 % (4) “Contar en este centro rayos X como en otros CIAS”.

- ❖ El 14.29 % (3) “Hacer más grande las instalaciones de este CIA.

Otras observaciones que se describen a continuación:

- “La cita para el laboratorio te la dan con mucho tiempo de espera”.
- “Es mucho el tiempo de espera”.
- “Citas para consulta general no te las dan el mismo día como en otros CIAS”.



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	X		Se encuentran publicados en la Carta Compromiso al Ciudadano.
Horarios de atención al público visible	X		
Módulo de información	X		
Ventanilla especial (embarazadas, tercera edad o discapacitados)			No aplica.
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		
Liga de Internet visible. ¿Cuál?	X		Se encuentra publicada en la Carta Compromiso al Ciudadano.
Señalización sobre sismos e incendios	X		
Extintores o mangueras	X		
Salida de emergencia	X		
Ruta de Evacuación	X		