



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 SONORENSE DE LAS MUJERES**

**COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**

**TRÁMITE: ASISTENCIA PSICOLÓGICA**

---

## DETALLES DEL MONITOREO

**Fecha:** 1, 2, 3, 7 y 8 de octubre del 2019.

**Lugar:** Instituto Sonorense de las Mujeres.

**Ubicación:** Periférico Norte # 328, esquina Ignacio Romero, Col. Balderrama, Hermosillo, Sonora.



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

**Dependencia:** Instituto Sonorense de las Mujeres.

**Unidad Administrativa:** Coordinación de Atención Ciudadana.

**Trámite:** Asistencia Psicológica.

**Personas entrevistadas:** 10.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2019
1. Oportunidad	3 horas.*	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%
	<b>Resultados promedio</b> (1+2+3)/3	<b>100.0%</b>

\* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

## TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2019
Tiempo de espera para ser atendido	1 minuto
Tiempo de espera desde que llegó con la psicóloga, hasta terminar su gestión	1 hora
<b>Tiempo total promedio para realizar el trámite</b>	<b>1 hora, 1 minuto</b>

## RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO
	10
Servicio obtenido	100.0%
Trato del personal	100.0%
<b>Promedio</b>	<b>100.0%</b>

## COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 100.0% (10) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 40.0% (4) “Excelente servicio, todo muy bien”.
- El 30.0% (3) “Deberían de dar las citas más rápidas”.
- El 30.0% (3) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
  - “Felicitación a la Psicóloga **Alejandrina Verdín** ya que me está ayudando muchísimo”.
  - “No mandar tan seguido al Poblado Miguel Alemán a la Psicóloga **Gaby Urcadiz** ya que me ve cada dos semanas o más”.
  - “Me siento súper feliz ya que me atienden muy bien”.

## 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	No se cuenta con ventanilla especial pero se le da prioridad.
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		
Señalización sobre sismos e incendios	X		
Extintores o mangueras	X		
Salida de emergencia	X		
Ruta de Evacuación	X		