



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 ADMINISTRATIVOS

TRÁMITE: SURTIDO DE RECETA MÉDICA

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 14, 15 y 16 de octubre del 2019.

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

Ubicación: Paseo Río Santa Cruz, Proyecto Río Sonora Hermosillo XXI, 83270 Hermosillo, Son.



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 Administrativos.

Trámite: Surtido de Receta Médica.

Personas entrevistadas: 75.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2019
1. Oportunidad	25 Minutos.*	100.0%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas **	73.3%
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		91.1%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

** "No hay medicamento (Epilepsia, asma, diabetes, etc.). Expresado por 16 usuarios.

"Me dieron vale". Expresado por tres usuarios.

"Muy puntual para hacer el descuento, pero no te surten". Expresado por un usuario.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2018
Tiempo de espera para pasar ventanilla	1 minuto
Tiempo de espera hasta que terminó su gestión	5 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	6 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO					
	10	9	8	7	6	5 - 1
Servicio obtenido	61.3%	10.7%	14.7%	2.7%	2.7%	8.0%
Trato del personal	80.0%	12.0%	6.7%	1.3%	0.0%	0.0%
Promedio	70.65%	11.35%	10.7%	2.0%	1.3%	4.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 68.0% (51) registraron comentarios y sugerencias, expresando lo siguiente:

- El 33.8% (23) “No encontré todo el medicamento completo”.
- El 25.0% (17) “Excelente servicio, todo muy bien”
- El 16.1% (11) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - “La gente está harta, más vale que se componga porque si siguen así los vamos a sacar”.
 - “Ya llevo tiempo batallando y no se normaliza el abasto de medicamento”.
 - “Pésimo servicio”.
 - “Muy mal, ya que ocupo comprar el medicamento para la epilepsia, tengo un año batallando”.
 - “En ocasiones ni para la alergia hay (medicamento), la gente anda enferma, es algo inhumano”.
 - “No es justo que no haya encontrado el triazolam y ni modo de comprarla ya que es medicamento controlado”.
 - “Ya lleva tiempo “jodido” el ISSSTESON y cada vez lo “joden” más”.
 - “Haber si dejan de robar tanto dinero y se ponen las pilas, con la salud no se juega”.
 - “Así debe de ser que te surtan todo, así como te descuentan el pago muy puntual”.
 - “Me enoja muchísimo que estoy pagando por un servicio que no me brindan”.
 - “Muy mal, cuestan carísimas las pastillas, ISSSTESON no es gratis, debe tener todo, bastante se paga”.

EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO		RESULTADO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros		X		
Ventanillas de atención al público		X		
Requisitos visibles		X		
Formatos para el trámite			X	
Costos visibles		X		
Horarios de atención al público visible		X		
Módulo de información		X		
Ventanilla especial (embarazadas, tercera edad o discapacitados)		X		*Se recomienda incluir a embarazadas en ventanilla especial.
Sala de espera		X		
Limpieza del área		X		
Agua para los usuarios			X	
Identificación de servidores públicos (gafete)		X		
Buzón y número telefónico para quejas y sugerencias		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		