



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

SERVICIOS DE SALUD DE SONORA

JURISDICCIONES SANITARIAS I, II, III, IV, V, VI

HOSPITAL GENERAL DE SAN LUIS RÍO COLORADO

TRÁMITE: CONSULTA EXTERNA

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 3, 4, 5 y 6 de marzo del 2020.

Lugar: Hospital General de San Luis Río Colorado.

Ubicación: Ave. Guadalupe Victoria S/N, Comercial, 83440 San Luis Río Colorado, Sonora.



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

Dependencia: Servicios de Salud de Sonora.

Unidad Administrativa: Jurisdicciones Sanitarias I, II, III, IV, V, VI.

Trámite: Consulta externa.

Personas entrevistadas: 50.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2020
1. Oportunidad	30 Minutos*.	34.0%
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%
	Resultados promedio (1+2+3)/3	78.0%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2020
Tiempo que esperó para entrar a consulta	1 hora, 18 minutos
Tiempo que duró la consulta	16 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	1 hora, 34 minutos

Nota: En el resultado del atributo oportunidad cuyo estándar es de 30 minutos, se tomó de base al “Tiempo total promedio para obtener la consulta” (1 hora, 34 minutos).

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO			
	10	9	8	7
Servicio obtenido	78.0%	6.0%	12.0%	4.0%
Trato del personal	90.0%	6.0%	4.0%	0.0%
Promedio	84.0%	6.0%	8.0%	2.0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 56.0% (28) registró observaciones, expresando lo siguiente:

- El 35.7% (10) “Muy buen trato, buen servicio, y todo bien”.
- El 17.9% (5) “Mucho tiempo para la consulta”.
- El 10.8% (3) “Agradecida con la Dra. Estela Velázquez Saucedo, un gran ser humano con enorme corazón, más gente como ella”.
- El 7.1% (2) “El Dr. Gustavo Ríos Mora es muy grosero”.
- El 7.1% (2) “Es mucho el tiempo de espera, ya que me citaron a las 8:00 y me atendieron a las 11:00”.
- El 21.4% (6) **Otras observaciones que se describen a continuación:**
 - “En el área de urgencias es muy tardado”.
 - “Esta vez me atendieron rápido y sin trabas, no sé si porque ustedes están evaluando ya que anteriormente vine con taquicardia y arritmia y tardaron mucho en atenderme”.
 - “No me cubre gamagrama tiroideo y no cuentan con el aparato para hacerlo, me mandó el doctor a Mexicali”.
 - “Tratamiento para la hepatitis no lo dan porque sale muy caro dijo el doctor”.
 - “Muy bueno que se hagan este tipo de encuestas ya que como hay doctores buenos, hay doctores muy corruptos”.
 - “Los doctores que te expliquen bien el diagnóstico”.

EXPLORACIÓN VISUAL

CONCEPTO		RESULTADO		
		SI	NO	OBSERVACIONES
Señalamientos claros		X		
Ventanillas de atención al público			X	
Requisitos visibles			X	
Formatos para el trámite				No aplica.
Costos visibles			X	
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 encuentran muy sucios.
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	X		
	Sanitarios	X		*El de los hombres se encuentra cerrado.
Carta Compromiso Ciudadano visible			X	
Liga de Internet visible. ¿Cuál?			X	
Señalización sobre sismos e incendios		X		
Extinguidores o mangueras		X		
Salida de emergencia		X		
Ruta de Evacuación		X		