



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

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

COMISIÓN ESTATAL DE PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS

SANITARIOS DEL ESTADO DE SONORA

TRÁMITE: AVISO DE FUNCIONAMIENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE
PRODUCTOS Y SERVICIOS

DETALLES DEL MONITOREO

Fecha: 05 al 24 de marzo del 2021.

Personas entrevistadas: 55 vía telefónica.



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

Dependencia: Secretaría de Salud Pública.

Unidad Administrativa: Comisión Estatal de Protección Contra Riesgos Sanitarios del Estado de Sonora.

Trámite: Aviso de funcionamiento de establecimientos de productos y servicios.

Personas entrevistadas: 55 vía telefónica.

Atributo	Estándar*	Cumplimiento del estándar según el usuario
		2021
1. Oportunidad	30 minutos*.	94.5%
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	98.1%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

TIEMPO PROMEDIO

Concepto	2021
Tiempo que esperó para que lo atendieran	8 minutos
Tiempo que esperó desde que lo atendieron hasta terminar su gestión	21 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	29 minutos

RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Concepto	CALIFICACIÓN PROMEDIO				
	10	9	8	7	1 al 6
Servicio obtenido	69.1%	21.8%	7.3%	0.0%	1.8%
Trato del personal	83.6%	10.9%	3.6%	1.8%	0.0%
Promedio	76.3%	16.4%	5.5%	0.9	0.9

Resultados sobre la percepción de los protocolos anti COVID-19

El 100% de los entrevistados mencionan que sí se cumplen.

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SOBRE EL SERVICIO

De los usuarios encuestados el 45.5% (25) registró observaciones, expresando lo siguiente:

El 44.0% (11) “Todo bien y rápido, sigan así”.

El 16.0% (4) “Tuve que dar 2 o más vueltas porque siempre me faltaba algo, no te proporcionan la información completa”.

El 12.0% (3) “Cada servidor público de COESPRISON que atiende al usuario tiene su propio criterio, todos deberían de dominar la información de los trámites que se hace porque son tediosos”.

El 12.0% (3) “El formato está muy confuso, no es clara la información, tuve que pedir apoyo”.

El 16.0% (4) Otras observaciones que se describen a continuación:

- “Todo mal con COESPRISON, en general”.
- “Solo un detalle me faltaba una copia y no quisieron sacarla ahí, tuve que ir lejos por la copia”.
- “El servidor público que me estaba atendiendo iba atendiendo dudas de sus compañeros mientras me atendía, yo creo que no están listos para informar y atender a más gente, todos los servidores públicos que brindan información que estén aptos para guiarte en el proceso del trámite, ya que no se les entiende”.
- “No tiene ningún anuncio o letrero la oficina de Control Sanitario de Hermosillo, yo pasé como dos veces y no la ubiqué, deberían de poner de perdida una cartulina”.