



SCG

SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y
TECNOLÓGICO

Monitoreo de Satisfacción y/o Cumplimiento en Trámites y Servicios

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora

Trámite o Servicio Evaluado:

- Consulta Externa de Primer Nivel

Fecha de Monitoreo: 08 y 10 de Abril de 2011,
23 y 26 de Marzo de 2012.

Lugar: Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez”

Secretaría de la Contraloría General
Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico
Evaluación de Trámites y Servicios al Público.
Resultados

Dependencia o Entidad: 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 (Hospital "Dr. Ignacio Chávez")

Número de personas entrevistadas 2011: 80

Número de personas entrevistadas 2012: 80

Atributo	Estándar	Cumplimiento del estándar según el usuario.	
		2011	2012
1. Oportunidad	20 minutos *	96.3%	96.3%
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	96.3%***	98.8%***
3. Transparencia (Promedio=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%
4. Calidez (Promedio=a+b+c/3)		95.4 %	97.1%
a). Trato amable	Siempre	96.3%	96.3%
b). Con respeto	Siempre	96.3%	98.8%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	93.8%	96.3%
Promedio		97.0 %**	98.0% **
Resultado del seguimiento a la opinión de usuarios. **Promedio de (1+2+3+4)/4			

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

***(2011)

Valoración médica rápida, casi nada más viene uno a recoger receta, (Expresado por un usuario).

Muy enojón el doctor, (Expresado por un usuario).

No son amables, (Expresado por un usuario).

*** (2012)

No estoy conforme con el diagnóstico que me dio la Doctora Santacruz, (Expresado por un usuario).

2011

Tiempo promedio de espera para ser atendido: **41 minutos.**

Tiempo promedio en que es atendido: **13 minutos.**

Tiempo total promedio para realizar el trámite: **54 minutos.**

2012

Tiempo promedio desde que llegó hasta que lo atendieron: **6 minutos.**

Tiempo promedio desde que le asignaron consultorio hasta pasar a consulta:
39 minutos.

Tiempo promedio desde que lo atendieron hasta que terminó su consulta: **14 minutos**

Tiempo total promedio para realizar el trámite: **59 minutos.**

Resultados sobre la percepción del servicio.

	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Calidad del servicio	26.3%	28.8%	53.8%	65.0%	20.0%	3.8%	0.0%	2.5%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	28.8%	23.8%	48.8%	65.0%	21.3%	10.0%	1.3%	1.3%	0.0%	0.0%
Trato del personal	38.8%	36.3%	53.8%	61.3%	6.3%	1.3%	1.3%	1.3%	0.0%	0.0%
Limpieza	0.0%	10.0%	0.0%	70.0%	0.0%	16.3%	0.0%	0.0%	0.0%	3.8%
Promedio	31.3%	24.7%	52.1%	65.3%	15.8%	7.8%	0.8%	1.3%	0.0%	0.9%

Comentarios y Sugerencias sobre el servicio. 2012.

De los usuarios encuestados el 40 % registró observaciones, de las que:

El 27.5%(11) Manifestaron todo muy bien.

El 12.5 %(5) El Doctor diera una atención más detallada, son rápidos y no te dan explicación de las causas y consecuencias de la enfermedad.

El 7.5 %(3) El tiempo de espera fuera menor.

El 5.0%(2) Tener un estacionamiento propio y suficiente.

El 5.0% (2) Muy descuidados los baños de las mujeres.

El 5.0% (2) Las citas con especialistas que no sean tan lejanas.

El 5.0% (2) Citar al paciente de acuerdo al número asignado que hagan un cálculo y citen al paciente a la hora aproximada de atención para no estar esperando tanto tiempo.

El 32.5% (13) Otras observaciones

- El problema es cuando hay mucha gente no pueden dar un mejor servicio.
- Hay mucha prepotencia en los doctores jóvenes, deberían de tener mejor actitud y mayor capacidad para atención al usuario.
- Mas espacio y doctores para que la espera fuera menor.
- No me pareció la actitud de la Doctora Alejandrina Santacruz tiene una actitud muy prepotente ni siquiera le hizo caso al malestar que traigo.
- Atender a los pacientes de acuerdo a como les toca, en ocasiones llegan pacientes y por su desesperación o influencias se les atiende antes de su turno.
- Cambiar al coordinador de citas.
- Los doctores atiendan a los usuarios como pacientes no que uno de los usuarios duró dentro del consultorio más de 30 minutos, creo que se pusieron hablar de la familia o de la vida.
- Volver a poner en servicio las pantallas de pacientes que están en consulta, es buen sistema si ya lo tienen porque no lo ponen en operación.

Exploración visual

Atributo		Resultados	Resultados
		2011	2012
Señalamientos claros		SI	SI
Ventanillas de atención al público		SI	SI
Requisitos visibles		SI	N.A.
Formatos		N.A.	N.A.
Costos visibles		N.A.	N.A.
Horario de atención al público visible.		SI	NO
Personal de atención al público		SI	SI
Módulo de información		SI	SI
Sala de espera		SI	SI
Identificación de servidores públicos (gafete)		SI	SI
Mecanismos para interponer reconocimientos, quejas y sugerencias.		SI	SI
Baños para usuarios		SI	SI
Infraestructura para discapacitados	Rampa de acceso	SI	SI
	Sanitarios	SI	SI
CCC visible		N.A.	N.A.

N.A= No Aplica

SI= Cumple con el estándar

NO= No cumple con el estándar



Elaboró:
Lic. Oscar Alvarez Valencia
Subdirector de Evaluación de trámites
y servicios al Público



Revisó:
Lic. Héctor R. Domínguez Zazueta
Director de mejora de trámites y
servicios al Público