



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 Evaluado:

➤ **Atención Médica de Urgencias**

Fecha de Monitoreo: 10, 11 y 12 de Abril de 2012

Lugar: Hospital "Ignacio Chávez"



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

Dependencia: Instituto de Seguridad y Servicios Soc. de los Trab. del Edo. de Son.

Unidad Administrativa: Hospitales ISSSTESON.

Trámite: Atención Médica de Urgencias.

Número de Personas Entrevistadas: 30

Atributo	Estándar	Cumplimiento del estándar según el usuario.
		2012
1. Oportunidad	1 minuto, si es trasladado en ambulancia 5 a 30 minutos si acude por su propio pie*	96.7%**
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	96.7%***
3. Transparencia (Promedio)		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%
4. Calidez (Promedio)		96.7%
a). Trato amable	Siempre	100.0%
b). Con respeto	Siempre	100.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	96.7%****
Promedio de (1+2+3+4)/4		97.5%

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

** EL 3.3% esperó 45 minutos para que lo atendieran.

*** Dar más atención, le bajaron la temperatura a 38° y lo dieron de alta.

**** EL 3.3% consideró que algunos no tuvieron disposición para aclarar dudas.

Tiempo promedio de espera para ser atendido:

11 minutos.

Resultados sobre la percepción del servicio.

Concepto	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
Calidad del servicio	56.7%	40.0%	3.3%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	63.3%	33.3%	3.3%	0.0%	0.0%
Trato del personal	73.3%	26.7%	0.0%	0.0%	0.0%
Limpieza del área	43.3 %	56.7 %	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	59.1%	39.2%	1.7%	0.0%	0.0%

Comentarios y Sugerencias sobre el servicio.

El 76.7% de los usuarios encuestados registró observaciones, de las que:

El 56.7 % (17) Todo bien, buena atención y servicio.

El 10.0 % (3) Mas consultorios y doctores, para que se agilice el filtro en la valoración previa de los pacientes.

El 6.7 % (2) Ampliar la sala de espera, mas sillas y agua para beber.

El 3.3 % (1) Cuando no dan cama para la recuperación del paciente, se instalen sillones confortables, en lugar de las sillas rectas e incómodas.

Exploración visual.- Hospital “Ignacio Chávez” área de urgencias.

Atributo		Resultados
		2012
Señalamientos claros		SI
Ventanillas de atención al público		SI
Requisitos visibles		SI
Formatos		N.A.
Costos visibles		N.A.
Horario de atención al público visible.		N.A.
Personal de atención al público		SI(1)
Módulo de información		SI
Sala de espera		SI(2)
Identificación de servidores públicos (gafete)		SI
Mecanismos para interponer reconocimientos, quejas y sugerencias.		NO
Baños para usuarios		NO
Infraestructura para discapacitados	Rampa de acceso	SI
	Sanitarios	NO
CCC visible		N.A.

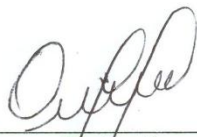
N.A= No Aplica

SI= Cumple con el estándar

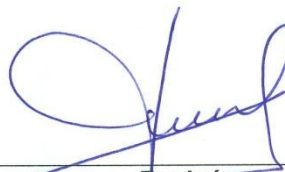
NO= No cumple con el estándar

1).- El personal de atención es insuficiente.

2).- El espacio y las sillas son insuficientes.



Elaboró:
Lic. Oscar Álvarez 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