SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y TECNOLÓGICO

Monitoreo de Satisfacción y/o Cumplimiento en Trámites y Servicios

Servicios de Salud de Sonora

Trámite o Servicio Evaluado:

- Laboratorio de Análisis Clínicos

Fecha de Monitoreo:
30 de Agosto de 2013
13 de Agosto de 2014.

Lugar:
Hospital General del Estado
"Dr. Ernesto Ramos Bours"

Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico
Evaluación de Trámites y Servicios al Público.
Resultados

Dependencia: Servicios de Salud de Sonora.
Unidad Administrativa: Hospital General del Estado "Dr. Ernesto Ramos Bours"
Trámite: Laboratorio de Análisis Clínicos.
Número de Personas Entrevistadas 2013: 25
Número de Personas Entrevistadas 2014: 25

Atributo	Estándar	Cumplimiento del estándar según el usuario.	
		2013	2014
1. Oportunidad	Menos de 30 minutos para la toma de muestra.*	**100.0%**	**52.0%**
2. Confiabilidad	**No debe haber quejas.**	**100.0%**	**100.0%**
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)		**100.0%**	**98.6%**
a). Trato amable	Siempre	100.0%	100.0%
b). Con respeto	Siempre	100.0%	100.0%
c). Disposición para aclarar dudas.	Siempre	100.0%	96.0%
	Promedio	**100.0% ****	**87.6%****
Resultado del seguimiento a la opinión de usuarios. **Promedio de (1+2+3+4)/4			

***** Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

Resumen de tiempos de espera

	2013	2014
Tiempo promedio de espera para ser atendido	**36 minutos**	**38 minutos**
Tiempo promedio en que es atendido	**2 minutos**	**8 minutos**
Tiempo total promedio para realizar el trámite	**38 minutos**	**46 minutos**

Resultados sobre la percepción del servicio.

Concepto	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Calidad del servicio	16.0%	28.0%	84.0%	72.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Grado de respuesta a sus necesidades	16.0%	20.0%	72.0%	76.0%	12.0%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Trato del personal	12.0%	36.0%	88.0%	64.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Limpieza	12.0%	24.0%	88.0%	72.0%	0.0%	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Promedio	**14.0%**	**27.0%**	**83.0%**	**71.0%**	**3.0%**	**2.0%**	**0.0%**	**0.0%**	**0.0%**	**0.0%**

Comentarios y Sugerencias sobre el servicio. 2014.

De los usuarios encuestados el 84.0 % registró observaciones, de las que:

El 76.2%(16) Todo muy bien, buen servicio y atención.
El 14.3% (3) Mas sillas en la sala de espera.
El 9.5% (2) Otras observaciones

- Lugar donde estacionarse.
- Dar la información completa porque hice fila y me dijeron que primero tenía que haber ido a pagar.

Exploración visual

Atributo		Resultados 2013	Resultados 2014
Señalamientos claros		SI	SI
Ventanillas de atención al público		SI	SI
Requisitos visibles		SI	SI
Formatos para el trámite		N.A.	N.A.
Costos visibles		NO(1)	NO
Horario de atención al público visible.		SI	SI
Personal de atención al público		SI	SI
Módulo de información		SI	SI
Sala de espera		SI(2)	SI(1)
Identificación de servidores públicos (gafete)		SI	SI
Buzón de quejas y sugerencias, número telefónico para quejas y sugerencias.		SI(3)	SI
Baños para usuarios		NO	SI
Infraestructura para discapacitados	Rampas de acceso	SI	SI
	Sanitarios	NO	NO
CCC visible		NO	NO

N.A= No Aplica
SI= Cumple con el estándar
NO= No cumple con el estándar

2013

1) No se encontró publicado ni en cajas, ni archivo ni en el módulo de enfermería.
2) Las sillas son insuficientes en los momentos de mayor afluencia.
3) No tiene formatos disponibles.

2014

1) Las sillas son insuficientes en los momentos de mayor afluencia.

Elaboró:
Lic. Luz Martina Moreno Vásquez
Subdirector de Evaluación de Trámites y Servicios al Público

Revisó:
Lic. Héctor R. Domínguez Zazueta
Director de Mejora de Trámites y Servicios al Público