

# Comisión Estatal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios Departamento del Sistema Estatal Sanitario

## *Encuestas de Trámites CIS (JUNIO-SEPTIEMBRE 2021)*

San Luis Potosí, SLP., 01 de Octubre del 2021

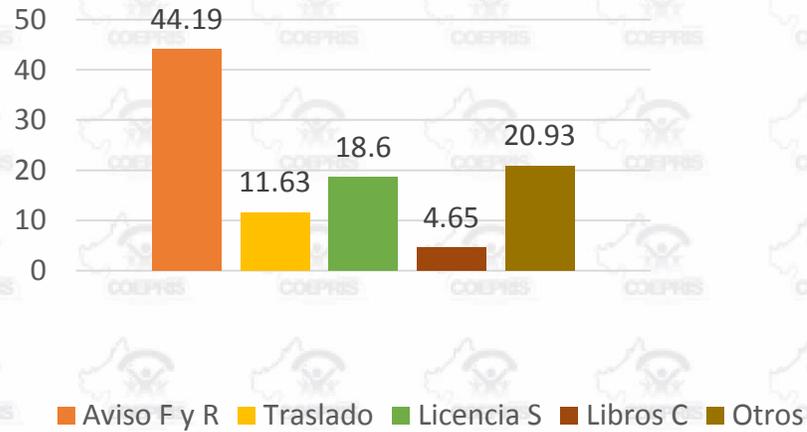


# Encuestas de transparencia en la Verificación Sanitaria

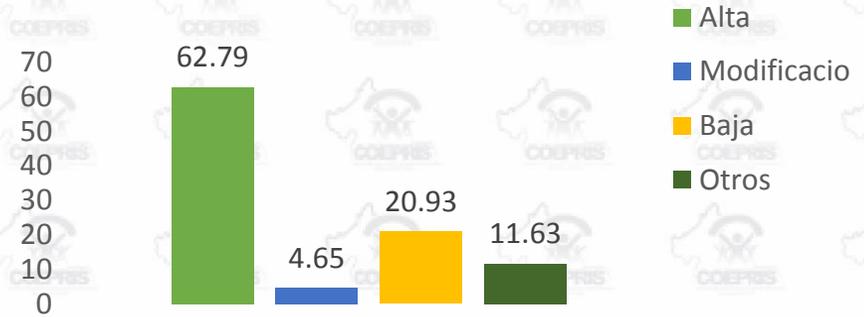
- ✓ Se recopilaron 44 encuestas de los diversos trámites en ventanilla Oficina Central.



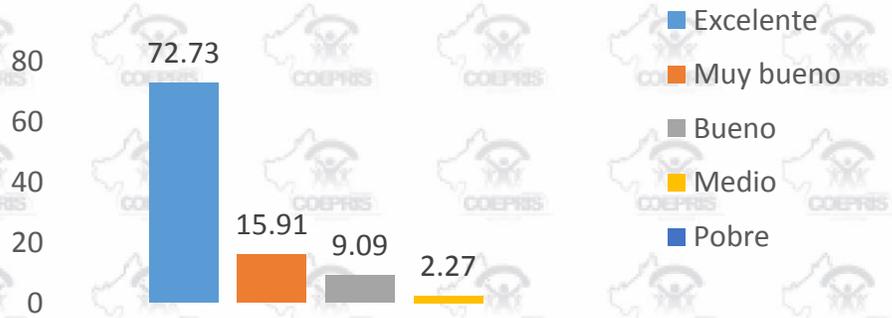
### 1. Trámite solicitado



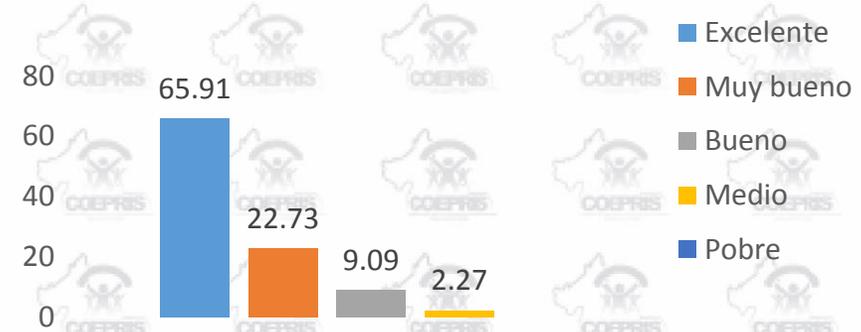
### 2. Modalidad del Trámite



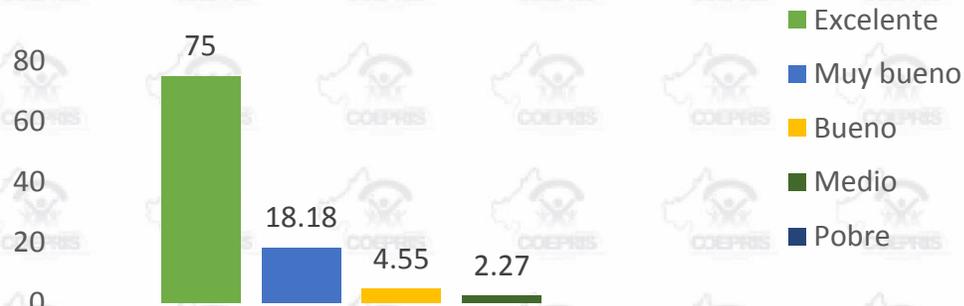
### 3. Califique la calidad de nuestro servicio



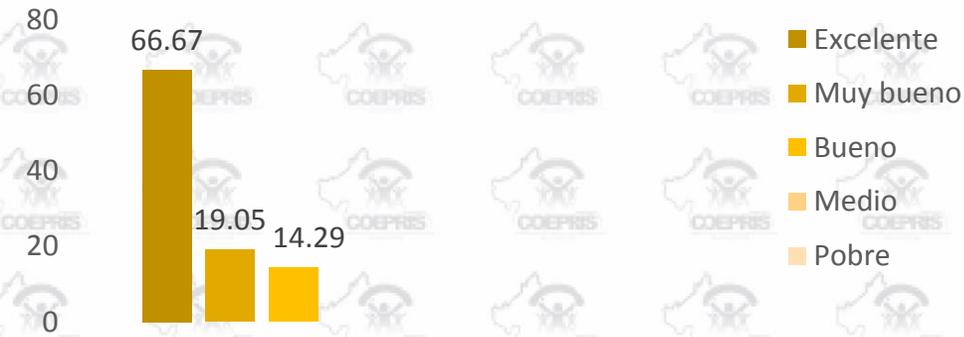
### 4. ¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para tí?



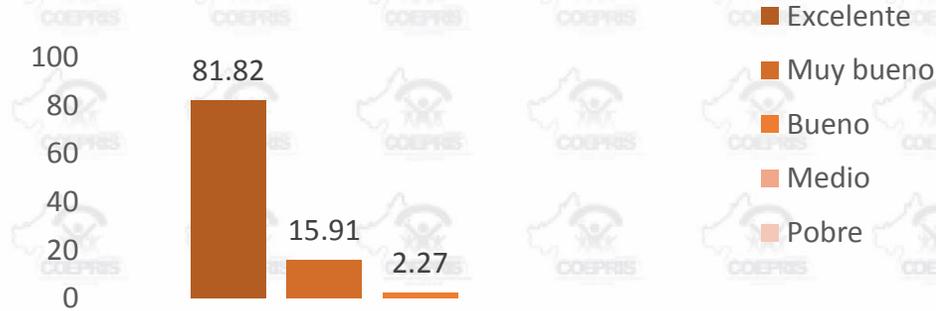
### 5. Que nivel de conocimientos y habilidades tiene nuestro personal?



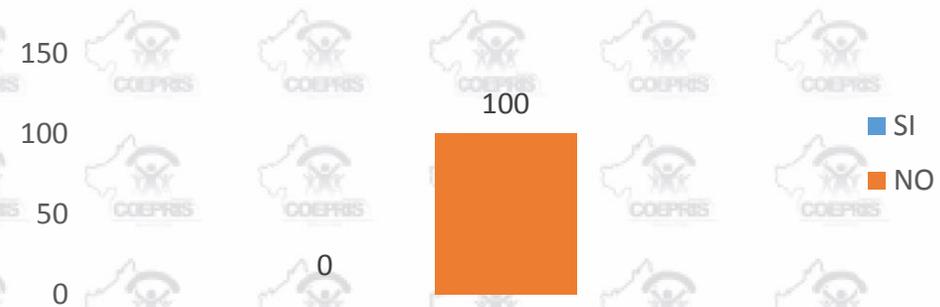
### 7. Califique la calidad de formatos, trípticos, folletos y carteles



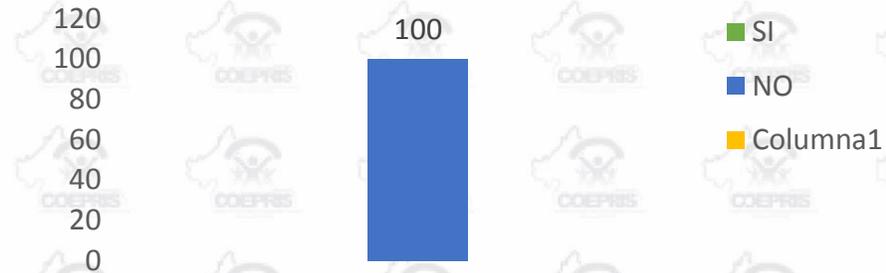
### 6. Califique las instalaciones en cuanto a funcionalidad y limpieza



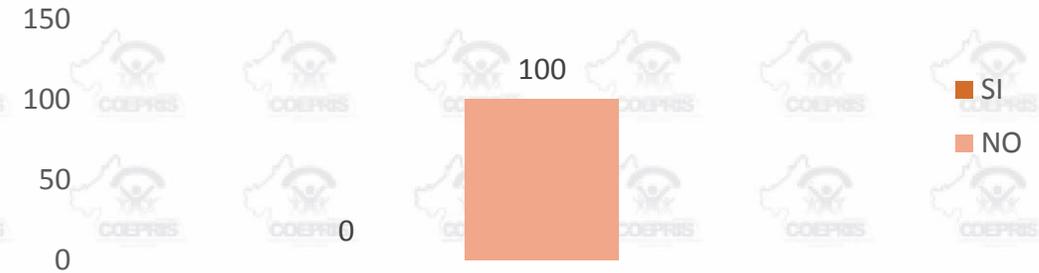
### 8. Nuestro personal tiene trato preferencial con alguna empresa o persona?



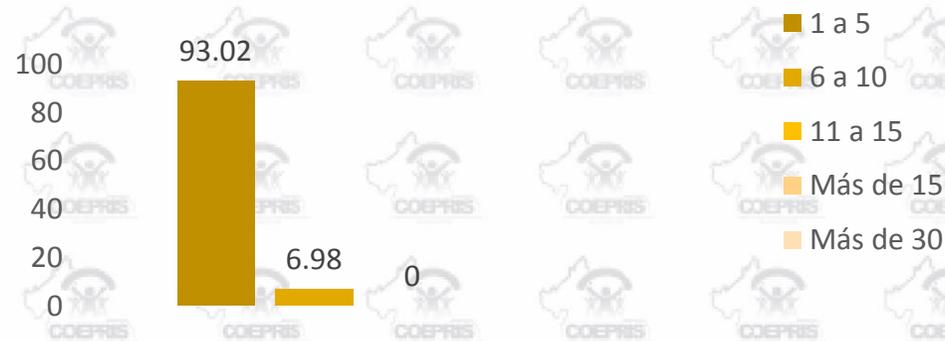
9. La respuesta al trámite que acaba de recibir tiene errores?



10.- Alguna persona le ha solicitado algún tipo de recompensa para agilizar su trámite?



11. Cuantos minutos esperó para ser atendido en ventanilla??



## Conclusiones de las Encuestas: Fortalezas

- ✓ Los usuarios refieren que nuestro personal NO tiene un trato preferencial al 100% para ser atendidos
- ✓ El 100% de los usuarios manifiesta que la respuesta al trámite no tiene errores.
- ✓ El 100 % de los usuarios informan que el personal NO les ha solicitado algún tipo de recompensa para agilizar el trámite.
- ✓ El 93.02 % de los usuarios informan que esperan de 1 a 5 minutos para ser atendidos.
- ✓ El 81.82% de los usuarios manifiesta que las instalaciones son funcionales, cómodas y limpias.



# Recomendaciones



- El 75% de los entrevistados califican con excelencia los conocimientos y habilidades del personal.
- califican la calidad de nuestro servicio en un porcentaje de 72.73% de excelencia.
- El 66.67% consideran excelente la calidad de formatos trípticos y carteles
- El 65.91% de los usuarios entrevistados califican con excelente la utilidad nuestro servicio.
- Continuar apegándose a la normatividad vigente y al buen servicio que han estado otorgando.

