



POTOSÍ
PARA LOS POTOSINOS
GOBIERNO DEL ESTADO 2021-2027

SALUD
SERVICIOS DE SALUD

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

*Encuestas de Trámites
CIS (Enero – Marzo 2023)*

San Luis Potosí, SLP., 13 de abril del 2023

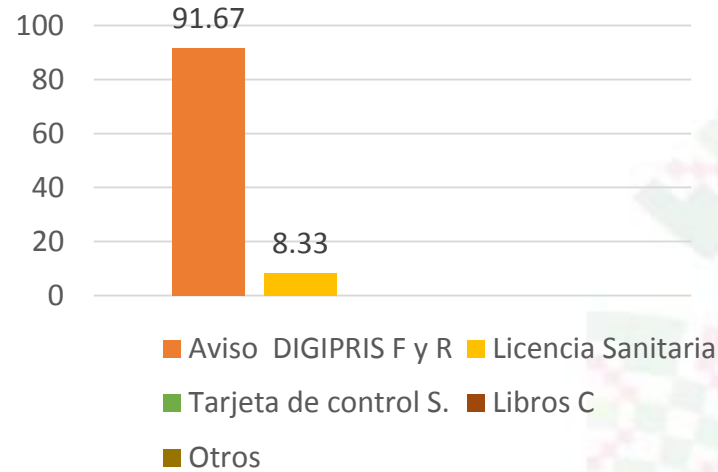


Encuestas de transparencia en el CIS

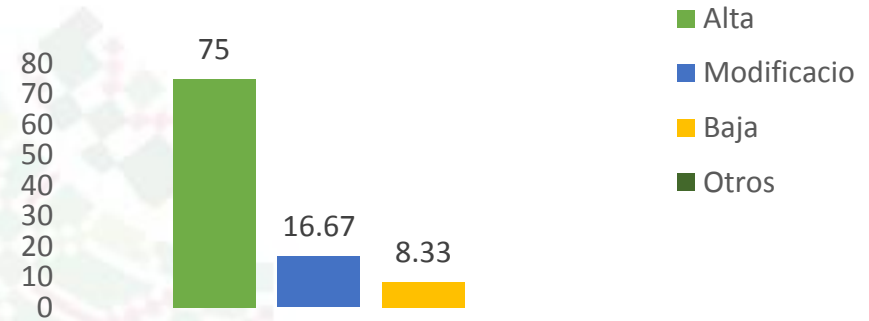
- ✓ Se recopilaron 21 encuestas de los diversos trámites en ventanilla Oficina Central.



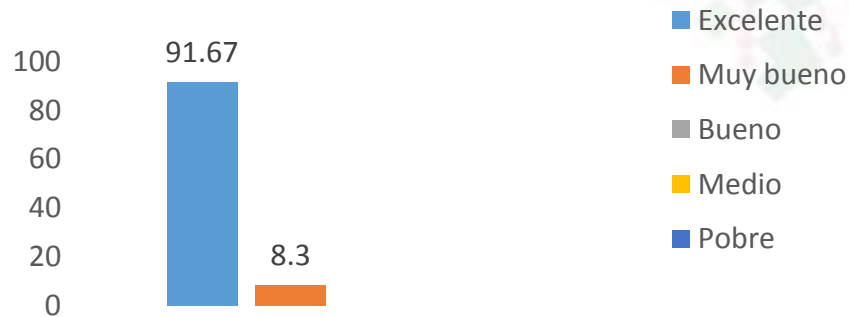
1. Trámite solicitado



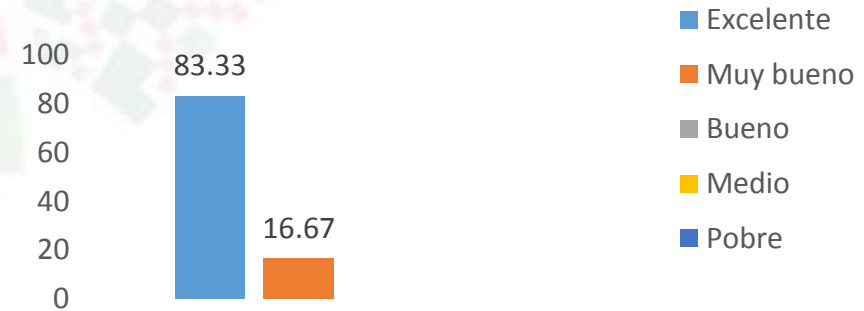
2. Modalidad del Trámite



3. Califique la calidad de nuestro servicio

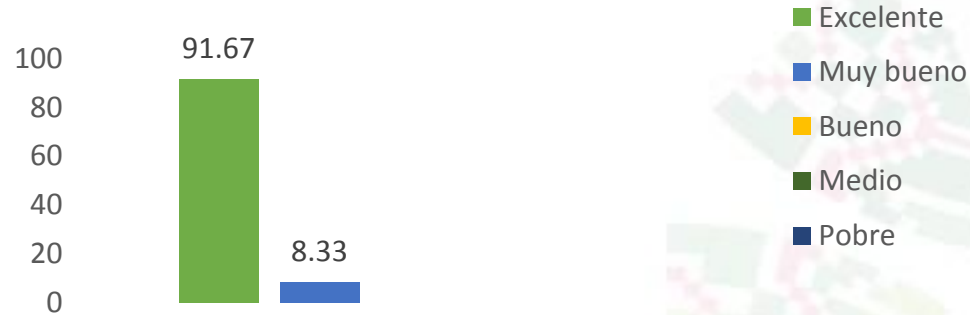


4. ¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para tí?





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



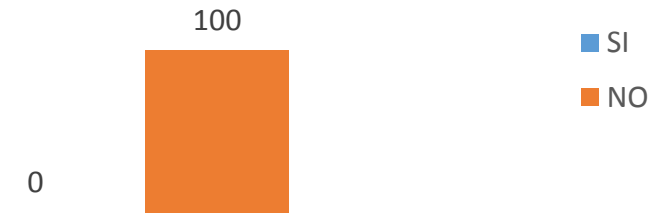
6. Califique las instalaciones en cuanto a funcionalidad y limpieza



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

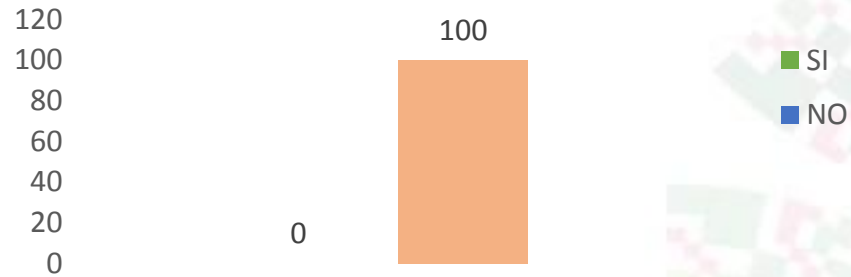


8. Nuestro personal tiene trato preferencial con alguna empresa o persona?

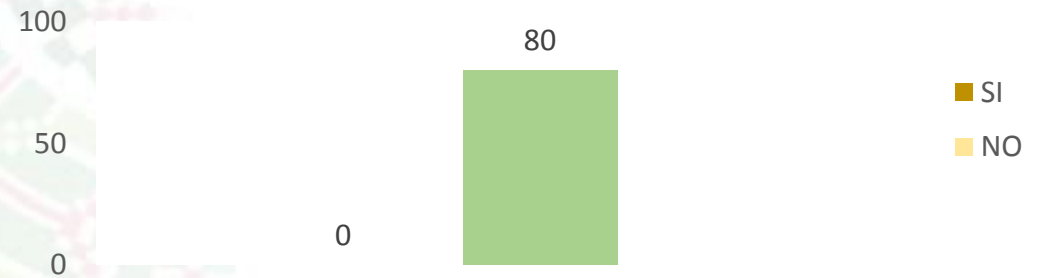




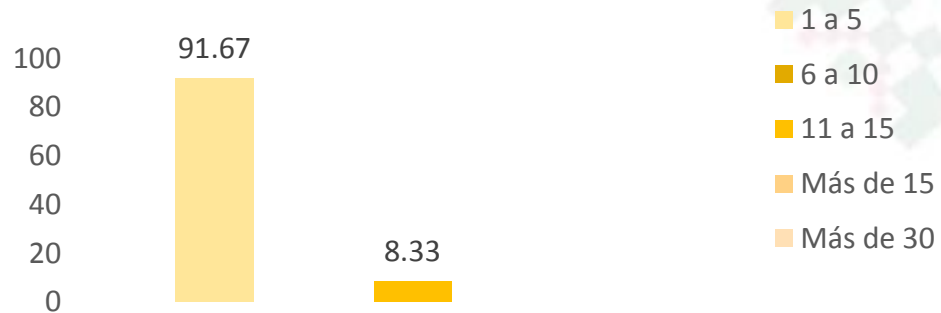
9. La respuesta al trámite que acaba de recibir tiene errores?



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

- ✓ El 100 % de los usuarios manifiesta que las instalaciones son funcionales, cómodas y limpias.
- ✓ EL 100% de los usuarios refieren que nuestro personal NO tiene un trato preferencial para ser atendidos
- ✓ El trámite no tiene errores en un 100 % de los encuestados.
- ✓ El 100 % de los usuarios informan que el personal NO les ha solicitado algún tipo de recompensa para agilizar el trámite.
- ✓ El 91.67 % refiere la Calidad de nuestro servicio es Excelente
- ✓ Consideran el 91.67 % como excelente los conocimientos y habilidades de nuestro personal
- ✓ El 91.67 % de los usuarios informan que esperan de 1 a 5 minutos para ser atendidos.
- ✓ La satisfacción en la utilidad del servicio es de un 83.33 % como excelente



Recomendaciones

- Los usuarios identifican en proporción 66 % excelente la calidad de formatos trípticos y carteles; el 33.33 restante como buena la calidad en este rubro.
- Continuar apegándose a la normatividad vigente y al buen servicio que han estado otorgando.