



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

Hospitales Isssteson

Trámite: Consulta Externa

Personas Entrevistadas 2013:
33

Fecha de Monitoreo:
21 de mayo de 2013

Resumen de resultados:

Atributo evaluado	Estándar establecido	Cumplimiento 2013
Oportunidad	Dar respuesta en 20 minutos	87.0% El tiempo de respuesta fue de 22.6 minutos, observándose una mejora respecto al 2012 el cual fue de 59 minutos .
Confiabilidad	No debe haber quejas	95.7% Se presentó una queja porque no brindan la atención hasta que te programan y siempre es después.
Transparencia	No se deben solicitar requisitos ni pagos adicionales a los establecidos	100.0%
Calidez	Recibir de los servidores públicos: trato amable, con respeto y con disposición de aclarar dudas	100.0%
Promedio general		95.6%

Principales comentarios de los usuarios:

- ✓ Buena atención recibida.
- ✓ Empeoró el servicio con el nuevo método.
- ✓ Que te atiendan cuando te sientas mal, no cuando ellos te programen o decidan atenderte, ahora uno se tiene que programar para enfermarse.
- ✓ Es difícil hacer citas.

Principales hallazgos en la exploración visual de la oficina:

- ✓ No está publicado el horario de atención al público.