



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

Subdirección de Prestaciones Económicas y Sociales

Trámite: Renovación de Credenciales a Derechohabientes por Vencimiento

Personas Entrevistadas 2013:
50

Fecha de Monitoreo:
23 y 24 de mayo de 2013

Resumen de resultados:

Atributo evaluado	Estándar establecido	Cumplimiento 2013
Oportunidad	30 minutos para trámite en Hermosillo 15 días hábiles para trámite foráneo	100.0% El tiempo de respuesta fue de 13.3 minutos.
Confiabilidad	No debe haber quejas	98.0% Se presentó una queja por que piden documentos originales como actas, constancias que no se incluyen en el trámite.
Transparencia	No se deben solicitar requisitos ni pagos adicionales a los establecidos	100%
Calidez	Recibir de los servidores públicos: trato amable, con respeto y con disposición de aclarar dudas	100.0%
Promedio general		99.5%

Principales comentarios de los usuarios:

- ✓ Buena atención recibida y rápido, mejoraron la imagen y el servicio.
- ✓ Donde están tomando la foto está muy mal ubicado queda en medio pasillo y el trato no me parece adecuado ni siquiera te avisan, te toman la foto estés como estés.

Principales hallazgos en la exploración visual de la oficina:

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