



## **Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia**

### **Centro de Rehabilitación y Educación Especial (CREE)**

**Trámite:**

**Servicio de Atención Médica y Paramédica Especializada para la Rehabilitación Física, Psicológica, Educativa, Social y Productiva**

**Personas Entrevistadas 2013:**

**41**

**Fecha de Monitoreo:**

**26 de abril de 2013**

#### **Resumen de resultados:**

| <b>Atributo Evaluado</b> | <b>Estándar establecido</b>                                                                      | <b>Cumplimiento 2013</b>                               |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Oportunidad</b>       | Dar respuesta en 60 minutos                                                                      | <b>100%</b><br>El tiempo promedio fue de 41.4 minutos. |
| <b>Confiabilidad</b>     | No debe haber quejas                                                                             | <b>100.0%</b>                                          |
| <b>Transparencia</b>     | No se deben solicitar requisitos ni pagos adicionales a los establecidos                         | <b>100%</b>                                            |
| <b>Calidez</b>           | Recibir de los servidores públicos: trato amable, con respeto y con disposición de aclarar dudas | <b>100.0%</b>                                          |
| <b>Promedio general</b>  |                                                                                                  | <b>100.0%</b>                                          |

#### **Principales comentarios de los usuarios:**

- ✓ Buena atención recibida.
- ✓ Consideran excesivo el costo ya que el trámite le subieron más del doble.

#### **Principales hallazgos en la exploración visual de la oficina:**

- ✓ Verificación de física de instalaciones y elementos de orientación al usuario 100.0%.