

**COMUNICACIÓN INTERNA
FO-SGC-13**

Toluca de Lerdo, México, 13 de septiembre de 2019.

Asunto: Se envían Resultados de las Evaluaciones de Capacitación.

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
LINDA ESMERALDA SOMILLED A VENTURA
SUBDIRECTORA DE VINCULACIÓN CIUDADANA
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN
P R E S E N T E**

En respuesta a la comunicación interna de fecha 11 de septiembre del año en curso, me permito enviar a usted, el "Resultado de las Evaluaciones de Capacitación" del curso que se menciona a continuación, mismo que fue impartido al personal que labora en el Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México.

No. PROG.	CURSO	No. DE PARTICIPANTES	FECHA DE IMPARTICIÓN	DURACIÓN
1	Calidad y Calidez en el Servicio	55	5 y 6 de septiembre de 2019	3 horas

Lo anterior, para su conocimiento y efectos conducentes.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E

L.C. FERNANDO MATA RIVERA
DELEGADO ADMINISTRATIVO

C.c.p. - Archivo/minutario.



R-02

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO
Resultado de las Evaluaciones de Capacitación

NOMBRE DEL CURSO:	"Calidad y Calidez en el Servicio".
FECHA:	5 y 6 de septiembre de 2019
INSTRUCTOR/A/OR:	Mtro. Marcos Cruz

CONCEPTOS	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
1. Asistió puntualmente	98%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2. Fue clara la exposición del tema	95%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3. Aclaró las dudas que se presentaron	89%	11%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
4. Fomentó la participación del grupo	93%	5%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
5. Reforzó los temas con ejemplos	98%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

LA CAPACITACIÓN

6.-El objetivo fue claro	93%	7%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
7.-Fortalecerá el desempeño de sus funciones	96%	2%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
8.-Le aportó conocimientos nuevos	91%	7%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

MATERIAL E INSTALACIONES

9. El material proporcionado es adecuado	78%	15%	5%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%
10. Son adecuadas las instalaciones	64%	20%	9%	5%	0%	2%	0%	0%	0%	0%

TOTAL DE ENCUESTADOS: 55 encuestadas/os

COMENTARIOS/SUGERENCIAS:

Con base en los conocimientos y argumentos de esta "capacitación" es importante y necesario fortalecer las habilidades y capacitaciones para brindar el servicio.

Ninguna

Por la duración de la capacitación sería conveniente tomar algunos minutos de receso. Las sillas llegan a ser incómodas.

Gracias

Mucho ruido externo

Excelente