

**COMUNICACIÓN INTERNA
FO-SGC-13**

Toluca de Lerdo, México, 6 de diciembre de 2019
Asunto: Se envía Resultado 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 4 de diciembre 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	"Módulo de Quejas y Sugerencias"	50	28 y 29 de noviembre 2019	3 horas con 45 minutos

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

ATENTAMENTE


**L.C. FERNANDO MATA RIVERA
DELEGADO ADMINISTRATIVO**

C.c.p.- Archivo/minutario.



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

Curso:	"Módulo de Quejas y Sugerencias".
Fecha:	28 y 29 de noviembre de 2019
Expositora/OS:	Mtra. Laura Elisa Perea Becerril Jefa del Departamento de Quejas y Denuncias

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
1. Puntualmente	92%	6%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%
2. Para la exposición del tema	78%	10%	12%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3. Resolvió las dudas que se presentaron	70%	20%	4%	4%	0%	0%	2%	0%	0%	0%
4. Fomentó la participación del grupo	78%	10%	10%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
5. Reforzó los temas con ejemplos	80%	10%	6%	2%	0%	0%	2%	0%	0%	0%

LA CAPACITACIÓN

6. El objetivo fue claro	76%	16%	6%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%
7. Fortalecerá el desempeño de sus funciones	74%	16%	6%	2%	0%	2%	0%	0%	0%	0%
8. Le aportó conocimientos nuevos	74%	16%	4%	0%	2%	2%	2%	0%	0%	0%

MATERIAL E INSTALACIONES

9. El material proporcionado es adecuado	68%	20%	10%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
10. Son adecuadas las instalaciones	66%	24%	2%	4%	2%	2%	0%	0%	0%	0%

TOTAL DE ENCUESTADOS: 50 encuestadas/os

COMENTARIOS/SUGERENCIAS:

Siempre es la misma información, cada vez que se emite una respuesta que pareciera comprometedora, la expositora baja la voz.

Deberían darte mayor certeza a los ciudadanos sobre el seguimiento de sus quejas y que apliquen sanciones correspondientes.

Ojalá en la siguiente capacitación pudieran venir las delegaciones regionales que son las áreas sancionadoras.

Hace falta información de las sanciones.

Muy bien.

Traer ejemplos con sanciones.

Me parece interesante el tema y la buena organización de las ponentes. Aún cuando en los módulos no levantamos quejas, si podemos orientar a los usuarios de este servicio que brinda la secretaria de Movilidad, muchas gracias.

El audio no fue claro. Cuando los compañeros preguntan no se les entiende, no se escucha. Personalmente considero que los asesores deberíamos estar adelante, puesto que la capacitación es para nosotros y a los invitados se les puede dar otro lugar.

Gracias información oportuna y completa.