



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A QUEJAS
(SAT-PRO-02)

Registro y Aprobación

| Elaborado Nombre/Puesto/Dirección | Revisado Nombre/Puesto/Dirección | Visto Bueno Dirección | | |
|---|---|--|------------|---|
| | | Nombre/Puesto/Dirección | Fecha | Firma |
| • Lic. Jose Julio Socón /Jefe Atención al Ciudadano / DISERSA | • Ing. Byron Castro /Coordinador Regional/ DIDEFI | Lic. Ricardo Fernando Escobedo / Director DISERSA | 11/01/2012 |  |
| | | Aprobación Vicedespacho | | |
| | | Nombre/Puesto | Fecha | Firma |
| | | MSc. Jaime Roberto Monroy Rivas Viceministro de Educación | 12/01/2012 |  |



ÍNDICE DE CONTENIDO

| <u>Pág.</u> | <u>Secciones</u> |
|-------------|--|
| 2 | A. Propósito y Alcance del procedimiento |
| 2 | B. Glosario |
| 4 | C. Descripción de actividades y responsables |
| 4 | C.1 Quejas |
| 11 | D. Medición y Análisis) |

1. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento describe las actividades que se deben de seguir para recibir, tramitar y resolver las quejas, denuncias, comentarios y sugerencias de los usuarios externos e internos en relación con los servicios prestados por el Ministerio de Educación.

2. GLOSARIO

| | |
|------------------------------|---|
| 1.- Atención a Quejas | Queja que ya ha sido aceptada por la dependencia a la que compete resolver, habiendo realizado la primera acción y que el cliente este informado de ella. |
| 2.- Cliente o Usuario | Organización o persona que recibe y/o solicita un producto y/o servicio. |
| 3.- Consulta | Solicitud de una duda a la consideración de otro. |
| 4.- DINFO | Dirección de Informática |
| 5.- DIDEFI | Dirección de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional |
| 6.- DISERSA | Dirección de Servicios Administrativos |
| 7.- Denuncia | Notificación por escrito que se emite a la autoridad competente de haberse cometido algún delito o falta; es necesario direccionar al área jurídica o de auditoría. |
| 8.- Enlace interno | Contacto pertinente para la distribución de reclamos a los responsables de proceso. |
| 9.- Etiqueta | Identificación numérica que se asigna a cualquier tipo de documento que es ingresado por medio de SIAD. |
| 10.- Intranet | Es una implementación de la tecnología de Internet dentro de una organización, para su utilización interna, esta permite acceder, de forma individual, a todo el |



PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A QUEJAS

Del proceso: Satisfacción del Usuario

Código: SAT-PRO-02

Versión: 4

Página 3 de 12

conjunto de recursos informativos de la organización, en un tiempo corto.

| | |
|--|--|
| 11.- Queja | Expresión de insatisfacción hecha a una institución, persona o proceso con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita. |
| 12.- Queja sin Avance | Toda queja que no se haya aceptado o rechazado desde la dependencia a la que fue designada en un plazo máximo de tres días hábiles, y toda queja que haya superado un mes calendario después de la última acción registrada en el sistema. |
| 13.- Reclamante | Persona, organización o su representante, que expresa una queja. |
| 14.- Responsable de Proceso | Director o directores que tienen autoridad funcional sobre un proceso en el cual interviene la dependencia a su cargo. |
| 15.- Retroalimentación | Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de quejas |
| 16.- Satisfacción del cliente o usuario | Percepción del cliente o usuario sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos. |
| 17.- Servicio al cliente | Interacción entre la organización y el cliente o usuario a lo largo del ciclo de vida del producto o servicio. |
| 18.- Sugerencia | Es la petición o proposición de una idea que emite el usuario y/o cliente para que mejoremos nuestro servicio. |
| 19.- WEBSIAD | Sistemas Integrados de Administración de documentos, sistema gubernamental dentro del Sistema Integrado de Administración Financiera y Control SIAF-SAG. |
| 20.- SRSQ | Sistema para Registro y Seguimiento de Quejas Comentarios y Sugerencias |



PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A QUEJAS

Del proceso: Satisfacción del Usuario

Código: SAT-PRO-02

Versión: 4

Página 4 de 12

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

C.1 Quejas

| Actividad | Responsable | Descripción de las Actividades |
|--------------------------------------|---|--|
| 1. Recibir e Ingresar la información | El asistente de atención a quejas o Enlace de quejas de dependencias/ Personal de las unidades de atención al ciudadano | <p>Si la persona ha considerado que ha ocurrido una violación a sus derechos como usuario de los servicios prestados en el MINEDUC se lo comunica. Ingresa la información recabada de las boletas al sistema creado para el efecto si la vía de ingreso es por cualquiera de los siguientes medios (intranet, portal Web, telefónica):</p> <ul style="list-style-type: none"> Si la queja es verbal se ingresará la información imprime la plantilla que describe la queja para la aprobación del usuario mediante la firma. Posteriormente la registra en el sistema, imprime y entrega impresión al usuario. Si la queja es comunicada a cualquier colaborador del MINEDUC, esta debe proceder de la manera indicada anteriormente. Personalmente o a través de boletas en buzones en las áreas de recepción de las oficinas de atención al público de cualquier dependencia. Si es vía peatonal o presencial, pueden presentar su queja en boletas SAT-FOR-01 "Boletas de Atención a Quejas, Comentarios y Sugerencias del Usuario " ubicadas a un costado de los buzones; la forma de recepción consistirá en que el reclamante deposita dicha boleta en el buzón Vía electrónica, a través de la página Web en el Portal Educativo www.mineduc.gob.gt El usuario interno tiene también la opción de presentar su queja a través de la vía electrónica, ingresando a la dirección http://172.16.0.13/MesaDeAyuda y posicionarse en el ícono del sistema de quejas. El cliente lo hace directamente llenando los datos. Cada queja obtiene, un número de caso único de identificación para darle seguimiento. La información que se recibe en el portal educativo vía correo electrónico, ingresa directamente a la aplicación SRSQ, que envía las diversas situaciones planteadas al Administrador responsable internamente donde continuará con el proceso. <p>Si la información que se recibe es vía telefónica, el asistente tomará nota de los datos del cliente o usuario y de la situación planteada.</p> |
| 2. Solicitar información | El asistente de atención a quejas o Enlace de Quejas, Personal de las unidades de atención al Ciudadano | <p>Solicita la siguiente información:</p> <p>A. <u>Datos del reclamante</u></p> <p>Nombre /Organización (si es de alguna organización, el nombre de la persona de contacto) Teléfono* Email* Dirección física* (no aplica a las boletas físicas) Tipo de Persona que presenta el reclamo: alumno, maestro, padre de familia, establecimiento y personal administrativo del Ministerio de Educación.</p> <p>*Si la queja es de un establecimiento educativo (aplicación extra) que solicita los siguientes datos: (Aplica únicamente al Sistema de Registro y Seguimiento de</p> |



PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A QUEJAS

Del proceso: Satisfacción del Usuario

Código: SAT-PRO-02

Versión: 4

Página 5 de 12

| Actividad | Responsable | Descripción de las Actividades |
|-----------------------------------|--|---|
| | | <p>quejas, Comentarios y Sugerencias)</p> <p>i. Nombre del establecimiento: colegio o institución pública ii. Dirección / teléfono iii. Departamento y municipio iv. Sector, jornada y nivel v. Nombre de la persona a quien se puede contactar</p> <p>B. Descripción de la queja</p> <p>En este punto el reclamante debe indicar de forma breve las causas que generaron su insatisfacción respecto a los servicios del Ministerio de Educación y si fuera por falta de pago de salario deberá ingresar el número de cédula.</p> <p>C. Solución solicitada por el reclamante</p> <p>Descripción de la solución requerida por el reclamante (Aplica únicamente al Sistema para Registro y Seguimiento de Quejas, Comentarios y Sugerencias).</p> <p>* Se le indica al cliente que la forma de contacto que estableció en el ingreso de sus datos será la manera en que se le contactará para indicarle la resolución de su caso.</p> |
| 3. Proporcionar número de caso | El asistente de Quejas Enlace de Quejas, Personal de las unidades de atención al Ciudadano | <p>Al ingresar los datos, se le indicará un número de caso al cliente con el que puede dar seguimiento a su queja, el área de atención al ciudadano en cualquier sede del MINEDUC o en el caso de que el ingreso sea vía electrónica, a través de la página WEB en el portal Educativo www.mineduc.gob.gt, en el ícono de seguimiento del Sistema de Quejas, comentarios y sugerencias automáticamente recibe el número de caso para el seguimiento.</p> <p>Contactar por teléfono o correo electrónico al cliente para indicarle su número de caso y si únicamente dejó dirección física para contactarle, se le hace llegar una notificación por escrito hasta el momento del cierre de su queja.</p> <p>NOTA 1:</p> <p>OBSERVACIÓN: Si los clientes no se identifican en el momento de la llamada o vía buzones, el proceso continúa con el mismo recorrido con la única diferencia que se omitirá la verificación de la solución de la queja.</p> <p>Únicamente en los casos que el cliente o usuario se presentó personalmente en una Dirección Departamental de Educación, el responsable de ingresar las quejas (enlace) será quien registre la queja; Cuando la queja regresa a la departamental direccionada por el Administrador, el Director de esa departamental tendrá a su cargo direccionar internamente dentro de su departamental la situación. El enlace funge como recopilador de información para dicho cierre.</p> |
| 4. Archivar boletas | Administrador de quejas/Enlace de quejas | Las recibe y archiva boletas de quejas ya registradas como un comprobante físico de las quejas, que estará bajo su responsabilidad. |
| 5. Verificar y clasificar caso | El Administrador del sistema | <p>Dentro del sistema (SRSQ) clasifica caso por su naturaleza.</p> <p>Queja, Comentario, Sugerencia, o Consulta, notificándole al usuario del cambio si lo hubiere. A las quejas se les asigna la tipología y subtipología que mejor se ajuste dentro del listado existente.</p> |



PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A QUEJAS

Del proceso: Satisfacción del Usuario

Código: SAT-PRO-02

Versión: 4

Página 6 de 12

| Actividad | Responsable | Descripción de las Actividades |
|---|------------------------------|--|
| | | <p>NOTA 1:</p> <p>La clasificación debe estar en función de procesos, para identificar problemas y tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual, para ayudar a eliminar las causas fundamentales de las quejas.</p> |
| 6. Ratificar la Queja | Asistente de quejas | <p>Investiga la veracidad de la información personal o de contacto consignada en la queja, indagando información adicional o que agregue valor para brindar una atención eficaz. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que exista la persona que se queja • Que sea efectivo el medio de contacto • Información extra que el asistente de quejas considera necesaria para que la queja tenga coherencia y deberá consignarse esta información en el apartado de observaciones; esto constituye la ratificación de la queja. Se deberá dejar registro de la ratificación de las quejas por medio de correo electrónico. |
| 7. Rechazar la queja | El administrador del Sistema | Rechaza las quejas que no sean ratificadas por los usuarios en 3 intentos de comunicación en 3 días diferentes consecutivos. |
| 8. Direccionar la queja. | El Administrador del sistema | Envía la queja, comentario, sugerencia, consulta a la Dirección correspondiente de acuerdo a las funciones establecidas por la ley para cada una de ellas. |
| 9. Recibir y Aceptar queja | Enlace de quejas | <p>Recibe una notificación por e-mail que le indica la existencia de una queja, comentario, sugerencia, consulta o solicitud, para su seguimiento. Después de leerla accede al sistema de quejas, comentarios o sugerencias (SRSQ) para informarse del contenido. Cuando se trate de una queja tendrá tres días hábiles (tomando en cuenta el día en que recibe la queja) para analizar la información y determinar si es competencia de su dirección solucionarla, si es así acepta e ingresa posible fecha de solución. De lo contrario la rechaza considerando el mismo plazo.</p> <p>NOTA 1:</p> <p>El e-mail que alerta la existencia de una queja no tiene el cien por ciento de la información. El sistema automática y simultáneamente envía alerta al Director de la Dependencia o DIDEDUC de todos los casos asignados a su dirección para tomar las acciones pertinentes.</p> |
| 10. Identificar los responsables Designar Responsable de solucionar queja | Director | El enlace de quejas se reúne con el Director para identificar al o los actores que dentro de la Dirección según sus funciones deben resolver la queja. |
| 11. Nombrar de quien resolverá la queja | Director | Nombra al responsable por medio de oficio, correo electrónico, llamada telefónica o verbalmente, estableciendo o informando la fecha máxima de solución. |
| 12. Analizar la Queja | Responsable del caso | Analizar la información proporcionada por el usuario y las evidencias. |



PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A QUEJAS

Del proceso: Satisfacción del Usuario

Código: SAT-PRO-02

Versión: 4

Página 7 de 12

| Actividad | Responsable | Descripción de las Actividades |
|---|---|---|
| 13. Establecer y ejecutar acciones a Seguir | Responsable del caso | Establece y ejecuta las actividades que se van a seguir para darle solución a la solicitud del cliente o usuario, con el fin de darle una respuesta y lograr su satisfacción, si la solicitud del cliente o usuario que motivó la queja tiene méritos suficientes, debe identificar la causa de la inconformidad del usuario. En el caso de quejas donde el usuario no solicite el anonimato si se considera necesario podrá comunicarse con el usuario. |
| 14. Trasladar información de acciones tomadas | Responsable del caso | Traslada el informe de la solución y/o las acciones que se han llevado a cabo, al director y al enlace. |
| 15. Comunicar al usuario | El Enlace | En el caso de quejas donde el usuario no solicite el anonimato establece comunicación con el usuario para retroalimentarlo de las acciones que se están realizando para solucionar la queja cada vez que se consigne una acción en el sistema. |
| 16. Registrar Seguimiento | El Enlace | Debe registrar en el SRSQ, todos los pasos para darle solución a las quejas conformen se vayan desarrollando. |
| 17. Cerrar y notificar la queja | El Enlace | Registra la solución en el SRSQ y cierra la queja. Notifica al usuario a través de la vía que haya definido al inicio cuando ingresó la queja. NOTA 1: 1. Si se diera el caso que el cliente o usuario no queda satisfecho con la resolución de la misma, puede ingresar, como un caso nuevo, la misma situación para que se le inicie otro proceso, dándole la opción que presente su caso personalmente en la planta central del Ministerio de Educación. 2. Si es comentario o sugerencia, y se recibe por el Portal Educativo, automáticamente, el cliente recibe un mensaje predeterminado indicándole que se tomará en cuenta su opinión. |
| 18. Dar Seguimiento y Monitoreo | Asistentes de Atención a Quejas DISERSA | Se comunica con los enlaces de quejas para darle seguimiento a las quejas sin avance y se registrará las acciones en el formulario SAT-FOR- 04 "Verificación de Atención a Quejas" |
| 19. Generar reporte de Quejas a Verificar | El Jefe de Atención al Ciudadano | Genera un reporte de quejas atendidas durante el mes y lo traslada a los asistentes. Para la verificación se tomará el 100% de las quejas. NOTA 1: Para verificar cada una de las quejas asignadas por el Jefe de Atención al Ciudadano, la (s) persona (s) responsable (s) de la verificación en el Centro de Atención de Llamadas, deberá consignar la información obtenida del cliente o usuario con respecto al avance de las mismas mediante el llenado del formato SAT-FOR-04 "Verificación de Atención a Quejas" . |
| 20. Verificar la efectividad de la atención a las Quejas | Asistentes de Atención a Quejas DISERSA y personal DIDEFI | Mensualmente verifican la efectividad de las acciones realizadas para la atención de quejas. Las quejas que no se logren verificar con los usuarios en 3 intentos de comunicación en 3 días diferentes consecutivos quedarán excluidas del resultado. NOTA 1: Si el caso corresponde a la DISERSA será la DIDEFI quien verifique las quejas. |



PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A QUEJAS

Del proceso: Satisfacción del Usuario

Código: SAT-PRO-02

Versión: 4

Página 8 de 12

| Actividad | Responsable | Descripción de las Actividades |
|---|---|--|
| 21. Realizar reporte de Quejas Atendidas | Asistentes de Atención a Quejas DISERSA y personal DIDEFI | Deberán entregar los registros de la verificación (SAT-FOR-04 Verificación de Atención a Quejas) al Jefe de Atención al Ciudadano en un plazo que no supere el quinto día hábil de cada mes con la finalidad de tener oportunamente el indicador que mide esta gestión |
| 22. Consolidar Informe | El Jefe de Atención al Ciudadano | Consolida la información recibida resultado de la verificación y convoca a los enlaces de quejas de las direcciones que estén afectando el correcto seguimiento o cierre de las quejas. Cuando sea pertinente se informa al Comité de Calidad sobre los Acuerdos, Compromisos y actividades realizadas con las direcciones que estuvieran afectando el correcto seguimiento o cierre de las quejas, para las acciones respectivas. |
| | | <p>Monitoreo del Sistema</p> <p>El Jefe de Atención al Ciudadano reportará mensualmente los siguientes datos:</p> <p>**a) Atención quejas al usuario = (Total Quejas y denuncias atendidas por mes / Total de quejas recibidas por mes)*100</p> <p>**Este reporte se entregará a la Dirección de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional (DIDEFI) los primeros cinco días hábiles de cada mes.</p> <p>c) Tipología de quejas más frecuentes</p> |

Las quejas se clasifican de acuerdo a la siguiente tipología.

| | |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| AMBIENTE Y SEGURIDAD | Contaminación del ambiente |
| | Riesgos |
| | Delincuencia |

| | |
|--|--|
| COBROS O CONTRIBUCIONES ADICIONALES | Cobro de los meses que no se dan clases |
| | Cobro excesivo bus escolar |
| | Cobro excesivo en útiles escolares |
| | Cobro excesivo examen de recuperación |
| | Cobro excesivo inscripción |
| | Cobros por libros no autorizados |
| | Cobros exagerados |
| | Cobros excesivos de colegiatura en colegio |
| | Cobros no autorizados |
| | Cobros por participación en actividades extracurriculares |
| | No emiten facturas por bus, libros útiles o uniformes |
| | Obligatoriedad en compra de uniforme en establecimiento |



PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A QUEJAS

Del proceso: Satisfacción del Usuario

Código: SAT-PRO-02

Versión: 4

Página 9 de 12

Obligatoriedad en compra de útiles en establecimiento

CONDICIONES PEDAGÓGICAS DEFICIENTES

Condiciones pedagógicas deficientes

Se eliminó

**DISCRIMINACIÓN
Y ABUSOS**

Abuso de autoridad

Abuso sexual

Acoso sexual

Discriminación a alumnos

Maltrato a alumnos

No permiten inscribirse

No permiten examinarse

Gratuidad

No permiten inscribirse

Obligatoriedad en uso de uniforme

Problema de cupo

Recaudación de fondos mediante cobros no autorizados

INCUMPLIMIENTO DE NORMATIVA

Falta de asignación de maestros

No cumple con el horario laboral

No hay cupo

No imparten cursos

No sustituyen al personal que se ausenta por enfermedad o permiso

Suspensión de clases

INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

Infraestructura dañada, escuela o colegio

Mobiliario y equipo en mal estado

No tiene mobiliario y/o equipo

Sobrepoblación de estudiantes

Solicitud de materiales de construcción y suministros

PRACTICAS ADMINISTRATIVAS DEFICIENTES

Ausencia de control en establecimientos por indisciplina

Autorización de colegios

Contratos falsos de maestros

Corrupción

Denuncia contra Autoridades

Denuncia contra Directores Departamentales

Denuncia contra el establecimiento

Entrega de Diploma, Título

Extravío de documentos



PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A QUEJAS

Del proceso: Satisfacción del Usuario

Código: SAT-PRO-02

Versión: 4

Página 10 de 12

| | |
|----------------------------|--|
| | Maestros no ascienden de clase escalafonaria |
| | Mala redacción de títulos |
| | No cuentan con servicios básicos |
| | No cumplen con jornada laboral |
| | No entregan papelería (cuadros, calificaciones, certificados de cursos) |
| | Problemas con el sistema |
| | Problemas en bajar archivos Portal MINEDUC |
| | Solicitud de auditoría |
| | Sueldo no corresponden a escalafón |
| | Sueldos incompletos |
| | Sueldos no cancelados |
| PROGRAMAS DE APOYO | Adquisición de equipo de cómputo |
| | Falta de fondos para los programas de Apoyo(útiles, refacción y otros |
| | Fondos adjudicados |
| | No dan refacción |
| | Útiles escolares no llegan |
| | Útiles escolares, material didáctico que no se ha recibido |
| SERVICIO Y ATENCIÓN | Call Center |
| | Lugar de espera |
| | Mala actitud de la persona que atendió |
| | No resolución de la situación planteada |
| | Orientación por parte del personal |
| | Seguimiento de quejas ingresadas |
| | Tiempo de espera |



PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A QUEJAS

Del proceso: Satisfacción del Usuario

Código: SAT-PRO-02

Versión: 4

Página 11 de 12

4. MEDICIÓN Y ANÁLISIS

| Actividad | Responsable | Descripción de las Actividades |
|---------------------------|----------------------------------|---|
| 23. Obtener datos | El Jefe de Atención al Ciudadano | <p>Indicador Eficacia en la Asignación de Quejas a Unidades</p> <p>Obtiene la información pertinente ingresando al SRSQ de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Busca el icono de reportes 2. Ingresa al icono de eficacia en la asignación y procede a filtrar fecha inicial y final del periodo a medir, luego se identifican el total de quejas ingresadas en el período, y cuántas de ellas fueron asignadas correctamente <p>Indicador Eficacia en el Traslado de Quejas</p> <p>Obtiene la información pertinente ingresando al SRSQ de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Busca el icono de reportes 2. Ingresa al icono de eficacia en el traslado y procede a filtrar fecha inicial y final el periodo a medir, luego se identifican el total de quejas ingresadas en el período, y cuántas de ellas fueron asignadas correctamente) <p>Indicador Eficacia en la Atención a Quejas</p> <p>Obtiene la información pertinente ingresando al SRSQ de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresa al icono pareto 2. Realiza una filtración de las Direcciones, fechas de inicio y fin del periodo a medir, tipologías y subtipologías del alcance del SGC 3. Envía a asistentes de centro de atención de llamadas (call center) para que procedan a realizar las comunicaciones correspondientes para que los usuarios emitan su impresión sobre la atención de las quejas en cuanto a los encargados de atenderlas en cada dirección (enlaces interno de quejas) 4. Al finalizar las llamadas de verificación se reporta el total de quejas que por los usuarios consideraron sentirse atendidos en el SAT FOR 04 "Verificación de Atención a Quejas". |
| 24. Calcular Indicador | El Jefe de Atención al Ciudadano | <p>Indicador Efectividad en la Asignación de Quejas a Unidades</p> <p>Realiza el cálculo de los resultados, según la fórmula:</p> $(\text{Número de Quejas Asignadas Correctamente a las Unidades} / \text{Total de Quejas Asignadas}) * 100$ <p>Indicador Eficacia en el Traslado de Quejas</p> <p>Realiza el cálculo de los resultados, según la fórmula:</p> $(\text{Quejas Diarias Trasladas a Unidades en 8 horas hábiles} / \text{Total de Quejas Ingresadas Diariamente}) * 100$ |



PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A QUEJAS

Del proceso: Satisfacción del Usuario

Código: SAT-PRO-02

Versión: 4

Página 12 de 12

| Actividad | Responsable | Descripción de las Actividades |
|----------------------------------|----------------------------------|--|
| | | <p>Indicador Eficacia en la Atención a Quejas</p> <p>Realiza el cálculo de los resultados, según la fórmula:</p> <p>(Total de Quejas que el Cliente Confirma como Atendidas / Total de Quejas Verificadas) * 100</p> |
| 25. Ingresar Datos al Sistema | El Jefe de Atención al Ciudadano | Realiza el reporte con una periodicidad mensual. |
| 26. Analizar datos | El Jefe de Atención al Ciudadano | Evalúa los resultados del desempeño, una vez oficializados y publicados, para obtener información en la cual basar decisiones que influyan sobre la mejora del proceso. |