



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

"EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL DE LOS SERVICIOS QUE
PROPORCIONA EL DEPARTAMENTO DE CONTROL ESCOLAR"

085-0005-2015

GRANDE



OBSERVACIONES DE
CONTROL INTERNO



CONVENIO DE DESEMPEÑO
INSTITUCIONAL 1



CONCLUSION:

De los 223 alumnos encuestados, el 62% considero que solo algunas veces la atención es amable, el 22% refirió que siempre es amable; el 14% menciona que nunca es amable, con base en la anterior se advierten oportunidades de mejora en la atención que se brinda a los alumnos por parte del personal que atiende sus requerimientos.



OBJETIVO

Evaluar el desempeño del Departamento de Servicios Escolares, con base a la documentación que se genera en el desarrollo del mismo para verificar el cumplimiento de las funciones establecidas en el Manual General de Organización, así como conocer la percepción de los alumnos respecto de los servicios que proporciona, la capacidad del personal que atiende los requerimientos de la comunidad estudiantil, la atención que reciben por parte del mismo, así como la oportunidad de respuesta, lo que permitirá determinar el desempeño del Departamento objeto de la evaluación y en su caso, proponer acciones de mejorar.



ALCANCE

Se aplicaron cuestionarios a 223 alumnos de un total de 1547, que representa el 14.41%



Atención y Servicio
al Cliente

LIMITACIONES

Sin limitaciones.

ELABORÓ

C.P. MIGUEL SANCHEZ PEDRAZA
AUDITOR

REVISÓ

C.P. MIGUEL SANCHEZ PEDRAZA
SUPERVISOR