

- 4. Analizar resultados de evaluación de atención a usuarios y ciudadanos:** El Funcionario de Planeación de la SED CÓRDOBA, para realizar el análisis de los resultados de evaluación de atención a usuarios y ciudadanos, debe tomar del reporte de satisfacción del cliente, el campo de porcentaje del ítem nivel de satisfacción del servicio para reflejar el comportamiento por cada nivel. A partir del mismo registro, presentar el comportamiento de cada una de las causales de satisfacción o insatisfacción del cliente, el tiempo de respuesta a Quejas y Reclamos por cada tipo de documento y los problemas detectados. Igualmente debe soportar su análisis con los documentos diagnóstico de oportunidades de mejora, diagnóstico de problemas potenciales, mejoramiento de procesos y acciones de mejora al servicio. Adicionalmente debe realizar el análisis de la asistencia técnica, a partir del informe de ejecución de la asistencia técnica consolidado.

Los resultados obtenidos, así como el plan de acción, que asegure mejorar el servicio de la Secretaría de Educación Departamental de Córdoba y la percepción del servicio por parte del cliente deben reflejarse en el formato análisis de resultados de revisión por la dirección, ver instructivo A04.01.F02 Análisis de resultados de revisión por la dirección.