Mejoras realizadas sobre la información directa de clientes/usuarios

Servicio/Unidad: SERVICIO DE CONTROL INTERNO

Información directa de clientes. Descripción de la información obtenida	Canal de Entrada (Encuestas, Grupos Focales u otros sistemas de información)	Valoración por la Unidad	Mejoras realizadas	Estado de implantación
Comentarios realizados por los clientes/usuarios: 1.- "*Hay dos versiones con las Preguntas Frecuentes. Una con pdf que está actualizada y otra con enlaces que no. Se debería actualizar, o al menos que dejara de estar disponible, la versión html no actualizada para evitar confusiones."* *2.- "PIENSO QUE MUCHAS VECES COMPLICAN LOS TRÁMITES INNECESARIAMENTE Y SIN TENER EN CUENTA LA OPINIÓN DEL RESTO DE LOS SERVICIOS AFECTADOS."*	Encuesta satisfacción **clientes/usuarios 2020**	1.- Consideramos acertada la observación porque evita posibles confusiones al usuario sobre la información facilitada en la página Web del Servicio. 2.- Para dar respuesta a dicha observación, este Servicio ha considerado realizar una alianza con los Servicios del Área Económica y Coordinadores de las Unidades Departamentales y de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales.	1.- Se elimina de la página Web el acceso a las preguntas frecuentes (FAQs) versión html, cuando estén en proceso de actualización. 2.-"Promover una alianza con los Servicios del Área Económica, Control Interno y los Coordinadores de las Unidades Departamentales y de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales" para realizar de forma consensuada los posibles cambios procedimentales que se produzcan en cada ciclo de gestión.	Implantada Implantada
Comentarios realizados por los clientes/usuarios: *1.- "….. Creo que el ítem no está bien redactado, puesto que no tiene en cuenta la realidad: la rapidez en la respuesta no significa la eficacia en la misma. Ha sido una conversación muy productiva que no sólo me ha aclarado la duda planteada, sino que me ha refrescado otros temas. Así que si me preguntáis. ¿Ha sido rápido en coger el teléfono o atender mi correo electrónico? puntúo a mi compañera con un 5. Todo lo que os planteo quizás sea porque vea el servicio de control interno de otra manera. Para mi es muy didáctico, y la buena enseñanza está reñida con la rapidez. Gracias"*	Encuesta satisfacción **Post-Servicio 2020**	Consideramos interesante la propuesta porque nos va a permitir obtener mayor información sobre la satisfacción del usuario en dos cuestiones que sería necesaria identificar en ítem diferentes que aporten valor a la retroalimentación recibida.	Mejora solicitada al Servicio de Planificación y Evaluación, para adecuar los ítems de la encuesta post-servicio.	En proceso