Tenjo, 04 de Noviembre de 2.021

IMCTT-335-2021

Asunto: Respuesta queja anónima.

Cordial saludo.

En referencia a la inconformidad radicada de manera anónima en días anteriores, quiero manifestar que, como entidad somos consientes de la importancia de nuestra labor con la comunidad, por lo cual estamos comprometidos con la evolución y mejora del servicio y procesos que brindamos.

El Instituto, ha realizado seguimientos periódicos y reuniones con el equipo administrativo y operativo del Instituto, dicho proceso es llamado Mejora Continua, y como su nombre lo indica, tocamos temas de importancia para mejorar el funcionamiento y servicio de la entidad, en dichas reuniones el buen servicio y atención es uno de nuestros focos principales, y se ha resaltado la importancia de desempeñar las funciones asignadas de manera comprometida y cordial.

Referente al aseo de las instalaciones, las dos personas encargadas de esta labor, realizan su labor en aras de mantener en orden las mismas, pero hay varias situaciones que son un poco complejas de manejar como, por ejemplo:

1. Tenemos en la actualidad alrededor de 43 procesos formativos que, en el regreso a la presencialidad nos implican una alta rotación de publico asistente a diario, y desafortunadamente no contamos con el compromiso de usuarios y dicentes, ya que en algunas ocasiones se entregan aulas en malas condiciones luego de sus encuentros, y dificulta la presentación para los demás.
2. A los baños se les realiza jornada de aseo todos los días, sin embargo, es desafortunado para nosotros ver que los usuarios de los mismos, generan un gran desperdicio de los insumos que allí se encuentran como el jabón y el papel higiénico, muchas veces se han obstruido los sanitarios por el desperdicio de papel que arrojan a los mismos.
3. El mantenimiento de las instalaciones del Instituto, no solo es un compromiso de las personas encargadas del aseo, si no de todos los usuarios que nos visitan, ya que, con el correcto uso de las instalaciones e insumos, se podrá evitar que se encuentren en mal estado al momento que se requiera su uso.

Por ultimo, refiero que es la primera inconformidad que recibo de manera formal en la que se acotan dichos temas, es muy importante recibir las sugerencias u observaciones de la comunidad, sean positivas o no, ya que ellas nos brindan la oportunidad de mejora permanente en los procesos de la entidad, por ello, adoptaremos acciones que nos permitan mitigar la posibilidad de que se repitan estos inconvenientes, ya que nuestro deber ser, es el servicio a la comunidad cultural y turística.

Cordialmente;

FRANCISCO JAVIER GAITAN JUNCA
Director General IMCTT

Elaboró: Juliana Luque Yazo – CPS apoyo administrativo IMCTT
Revisó: Raúl Alejandro Contreras – Asesor Jurídico IMCTT