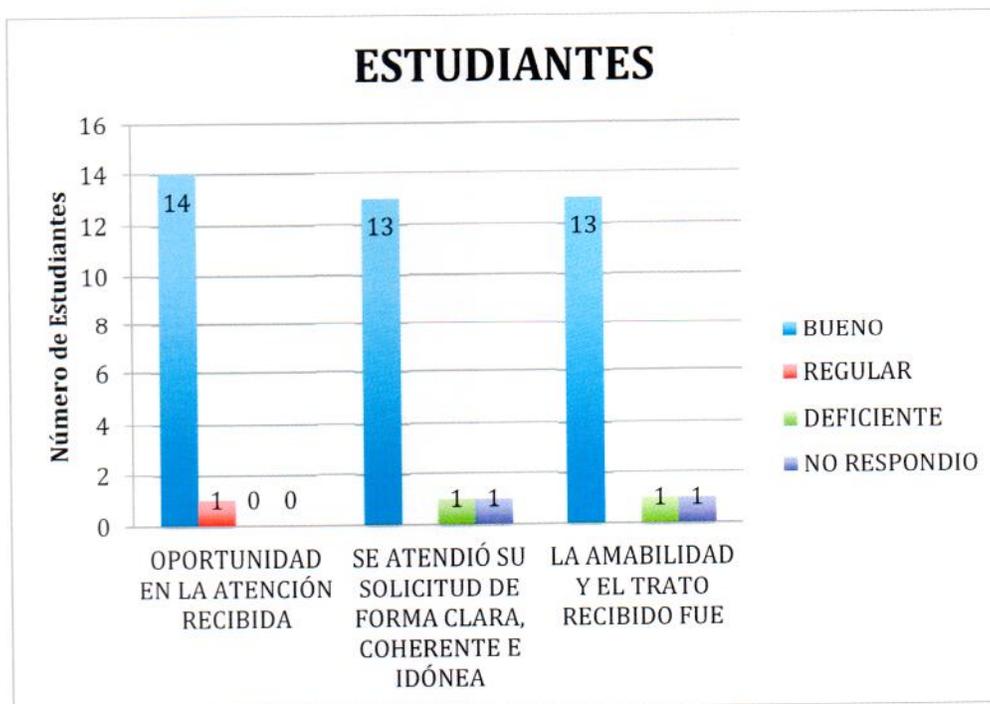


ESCUELA TENOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
Establecimiento Público de Educación Superior

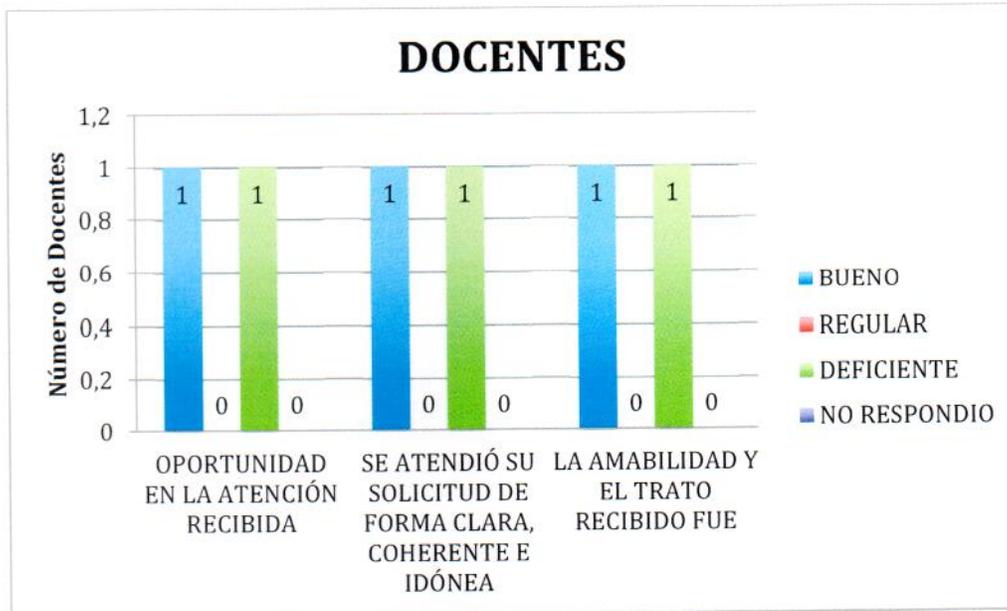
**INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO
PRESTADO ABRIL DE 2017**

Con el acompañamiento de un profesional de la oficina de Archivo y Correspondencia y de un profesional de Control Interno, se realizó la apertura de los buzones del mes de Abril de 2017 el día 3 de mayo de 2017, según consta en el acta No. 04 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO de 2017 y se contaron un total de 28 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 15 estudiantes, 2 docentes, 6 externos y 5 otros.

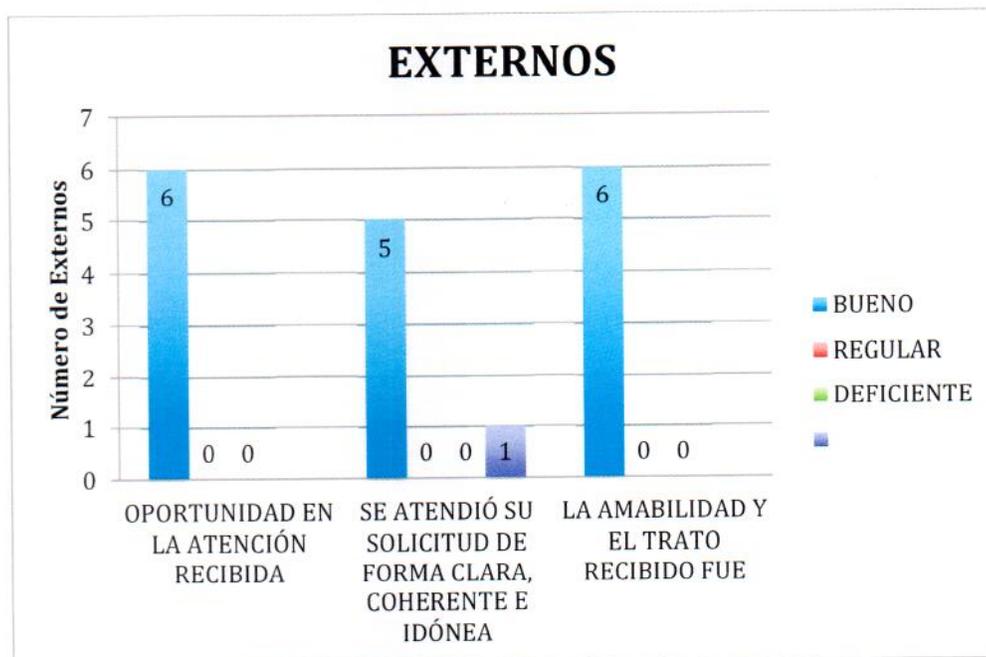
De los 15 estudiantes que evaluaron el servicio 14 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; y 1 que era deficiente, y en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 13 manifestaron que era buena, 1 que era deficiente, 1 no respondió, y frente a la amabilidad y el trato recibido 13 manifestaron que era buena, 1 que era deficiente, y 1 no respondió.



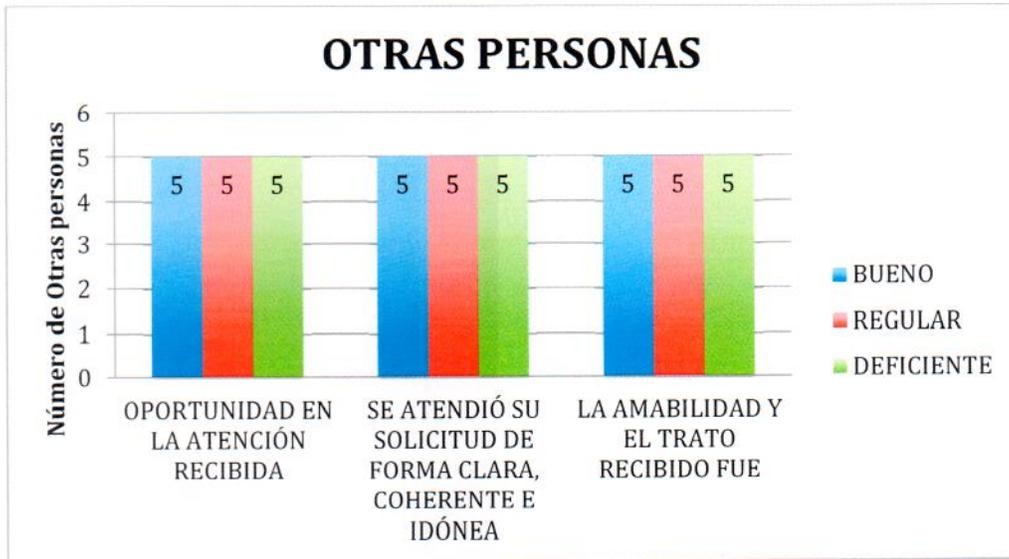
De los 2 Docentes que evaluaron el servicio 1 manifestó que la oportunidad en la atención recibida era buena; y 1 que era deficiente, y en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 1 manifestó que era buena, 1 que era deficiente, y frente a la amabilidad y el trato recibido 1 manifestó que era buena, 1 que era deficiente.



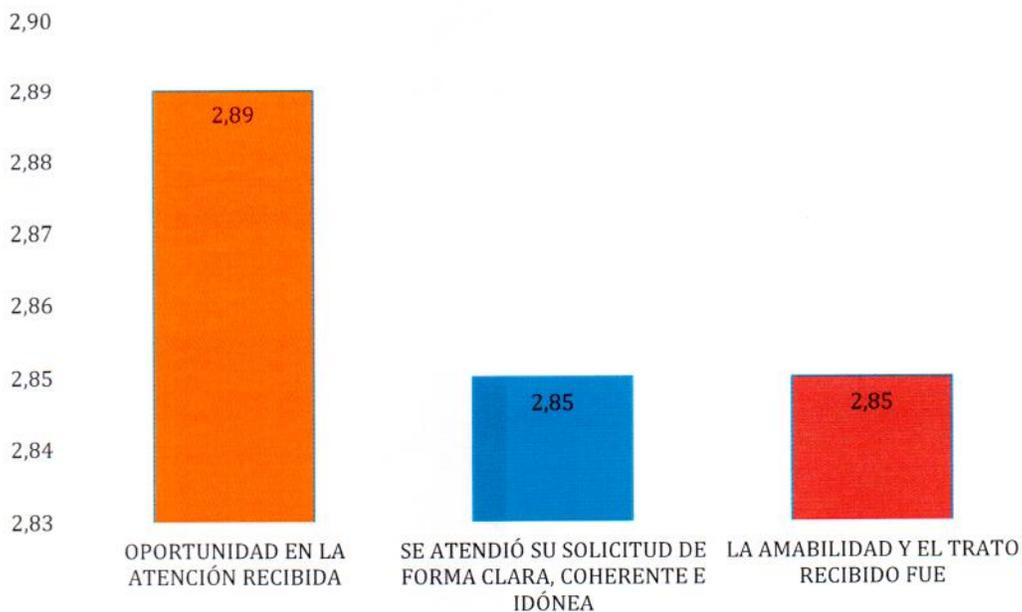
De los 6 externos que evaluaron el servicio 6 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 5 manifestaron que era buena, 1 no respondió, y frente a la amabilidad y el trato recibido 6 manifestaron que era buena.



De las 5 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: administrativos, usuario interno, externo, que evaluaron el servicio 5 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 5 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 5 manifestaron que era buena.



Para obtener un promedio se cualificaron las evaluaciones así: Bueno con un puntaje de tres (3), Regular con dos (2) y Deficiente con uno (1), teniendo en cuenta lo anterior en términos de la oportunidad en la atención recibida el promedio fue de 2,89, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 2,64 y frente a la amabilidad y el trato recibido 2,75.

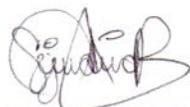


Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el mes de abril se observa que no se encuentra reincidencia con los aspectos encontrados en el mes de marzo sobre dichos aspectos.

Frente a la sugerencia que presenta un estudiante en cuanto a que los equipos portátiles les sean prestados para las exposiciones, se les informa que estos equipos se encuentran en disposición en audiovisuales y biblioteca y únicamente se prestan a los docentes, teniendo en cuenta que ellos deben responder por el equipo; razón por la cual el docente lo puede solicitar para la clase y el estudiante lo puede utilizar para realizar su exposición.

En relación con los aspectos que se sugirieron en el mes de marzo se comenta lo siguiente:

- El tiempo de tenencia de los libros está determinado en el capítulo 6, artículo 11 de la resolución 566 de 2002 reglamento del centro biblioteca en el cual se estipula que los libros de colección general se prestan por un tiempo inicia de tres (3) días los cuales se pueden renovar por otro período igual presentando el libro en la biblioteca el día del vencimiento.
- Frente al número de tomas eléctricas en el área de la zona de tesis, se informa que la profesional encargada del área de biblioteca solicitó al área de planta física a través de la mesa de ayuda la instalación de puntos adicionales de conexión.
- Frente al tema de la contestación de las llamadas en el área de talento humano se determinó que las llamadas dirigidas al profesional de talento humano las recibirá la auxiliar del área y para ello se le direccionó el número de la extensión.
- En relación con la entrega de la lija V8 para los estudiantes de educación superior se informa que, la Escuela facilita los equipos y herramientas necesarias para la realización de prácticas en los talleres y laboratorios, pero que los elementos requeridos tales como la lija deben ser traídos por los estudiantes.



SALIM SAID ROCHA PICO
Representante de la Dirección



YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS
Profesional de Calidad

Mayo de 2017