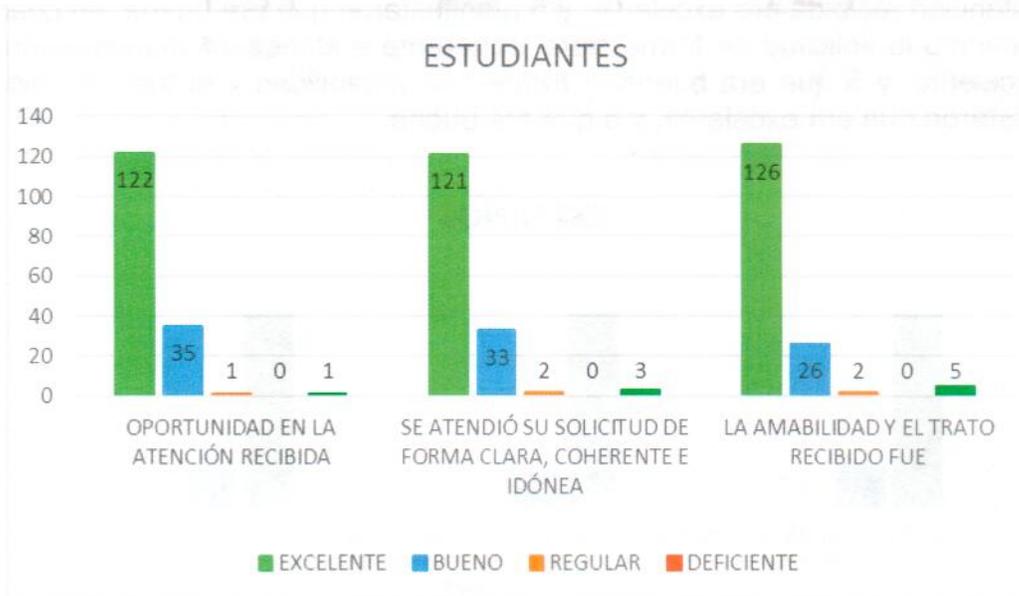




INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO ABRIL DE 2019

Con el acompañamiento de un profesional de Archivo y Correspondencia y de un profesional de Control Interno, se realizó la apertura de los buzones del mes de abril de 2019 según consta en el acta No. 5 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO del 01 de abril de 2019, en la cual se contaron un total de 230 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 159 estudiantes, 18 docentes, 29 externos y 24 otros.

De los 159 estudiantes que evaluaron el servicio 122 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 35 que era buena, 1 que era regular, y 1 no evaluó; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 121 manifestaron que era excelente; 33 que era buena, 2 que era regular, y 3 no evaluaron; y frente a la amabilidad y el trato recibido 126 manifestaron que la atención recibida era excelente, 26 que era buena, 2 que era regular, y 5 no evaluaron.

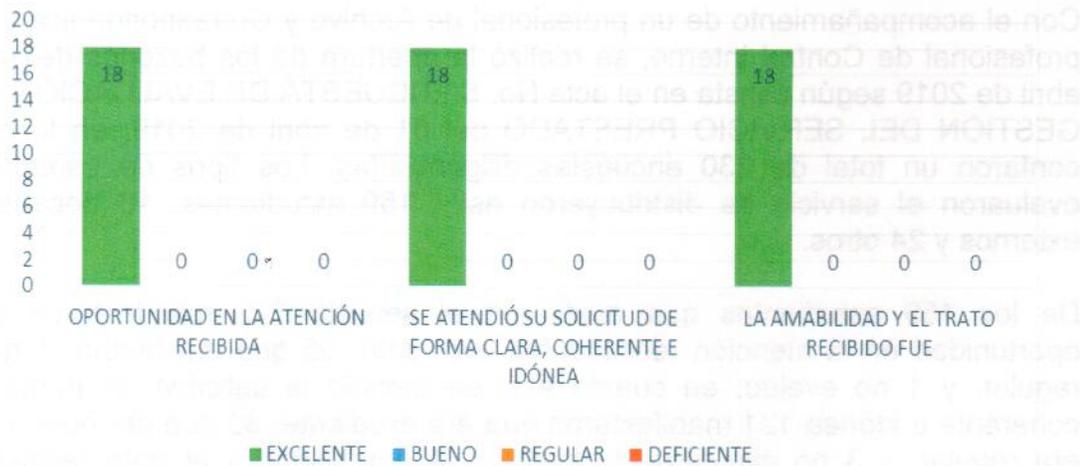


CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



De los 18 docentes que evaluaron el servicio, 18 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 18 manifestaron que era excelente, y frente a la amabilidad y el trato recibido 18 manifestaron que era excelente.

DOCENTES



De los 29 externos que evaluaron el servicio 24 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente; y 5 manifestaron que era buena, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 24 manifestaron que era excelente, y 5 que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 24 manifestaron que era excelente, y 5 que era buena.

EXTERNOS



CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



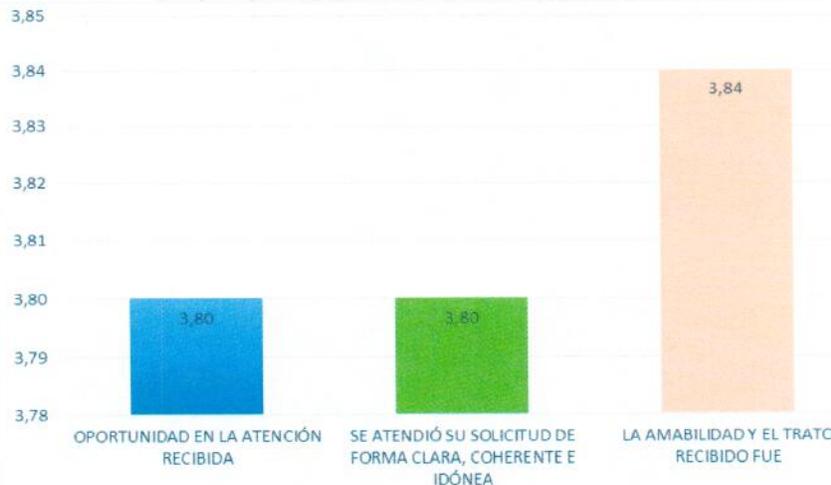
Certificado No.
GP-CER541803



De las 24 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: administrativos, contratistas, empleado y funcionario que evaluaron el servicio 21 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, y 3 que era buena; en cuanto así se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 21 manifestaron que era excelente; y 3 que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 21 manifestaron que era excelente, y 3 que era buena.



Para obtener un promedio se cualificaron las evaluaciones así: Excelente con un puntaje de cuatro (4), 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 3,80 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 3,80 y frente a la amabilidad y el trato recibido 3,84



CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



Certificado No.
GP-CER541803

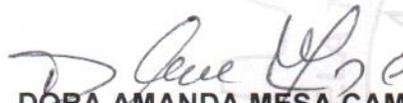


Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el mes de abril de 2019 se observa que no se encuentra reincidencia con los aspectos encontrados en el período anterior.

Se recuerda a la Comunidad Educativa que a partir del informe del mes de octubre de 2018 todas las felicitaciones o los aspectos por mejorar que sean sugeridos a través de la Encuesta de Evaluación de la Gestión del Servicio Prestado serán ingresados y recibirán un radicado como anónimo en el Sistema de Información y Atención al Ciudadano (SIAC), situación que permitirá dar respuesta oportuna y/o generar reconocimiento a funcionarios; así mismo esta información quedará registrada en el informe de PQRSD que se genera de forma mensual.

De igual manera, se acordó como estrategia enviar copia al proceso de calidad de los aspectos presentados como sugerencia o felicitación para que se realice el respectivo seguimiento o acompañamiento.

A partir de los resultados de la evaluación de la gestión del servicio prestado se puede concluir que durante el mes de abril de 2019 se prestó un excelente servicio en la ETITC. Sin embargo, se continuará realizando el acompañamiento a los procesos o áreas que lo requieren.


DORA AMANDA MESA CAMACHO
Representante de la Dirección


YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS
Profesional de Calidad

Mayo 30 de 2019

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---