

ESCUELA TENOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
Establecimiento Público de Educación Superior

**INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO
PRESTADO AGOSTO DE 2016**

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 el día 30 de agosto de 2016 según consta en el acta N.º 2 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO de 2016 y se contaron un total de 93 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 42 estudiantes, 26 docentes, 11 externos, 12 otros y 2 en blanco.

De los 42 estudiantes que evaluaron el servicio 33 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena, 2 que era regular y 7 que era deficiente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 33 manifestaron que era buena, 5 que era regular y 4 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 35 manifestaron que era bueno, 3 que era regular y 4 que era deficiente.

De los 26 docentes que evaluaron el servicio 25 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena y 1 que era deficiente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 25 manifestaron que era buena y 1 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 26 manifestaron que era bueno.

De los 11 externos que evaluaron el servicio 10 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena y 1 que era deficiente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 9 manifestaron que era buena, 1 que era deficiente y 1 no respondió y frente a la amabilidad y el trato recibido 9 manifestaron que era buena, 1 que era deficiente y 1 no respondió.

De las 12 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: administrativos, egresados y acudientes que evaluaron el servicio 11 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena y 1 que era regular; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 9 manifestaron que era buena, 2 que era regular y 1 no respondió y frente a la amabilidad y el trato recibido 11 manifestaron que era buena y 1 que era regular.

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 2,77, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 2,79 y frente a la amabilidad y el trato recibido 2,84.

Entre los aspectos que se sugieren por mejorar se encontró:

- Mantenimiento a los portátiles de biblioteca y que no tengan clave de acceso.
- Comunicar por correo a los estudiantes para confirmación en los cursos de extensión.
- Mejorar carácter en la atención de algunos funcionarios de cara al cliente.

A partir del resultado obtenido de la segunda tabulación de la encuesta de evaluación de la gestión del servicio prestado con corte a agosto de 2016, en términos generales, se puede concluir que la percepción del servicio recibido por parte de los usuarios es Buena.

Sin embargo, aunque la cantidad de observaciones frente al producto no conforme es baja, realizando trazabilidad del resultado de las encuestas de julio y de agosto, se observa que se mantienen las anotaciones acerca del mantenimiento a los portátiles de biblioteca, el eliminar la clave de acceso y mejorar el carácter en la atención de algunos funcionarios de cara al cliente; razón por la cual se solicitará al área de biblioteca y de atención al ciudadano que se establezcan acciones correctivas al respecto y para ello se envía diligenciado el formato GDC-FO-07 ANÁLISIS DE CAUSA con la situación encontrada, para que se complemente y se establezca la situación deseada, las causas que lo generaron y así mismo, el plan de mejoramiento (formato GDC-FO-10), al cual se le realizará seguimiento y se verificará la eficacia de las acciones implementadas.



SALIM SAID ROCHA PICO
Representante de la Dirección



YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS
Profesional de Calidad

Septiembre 19 de 2016