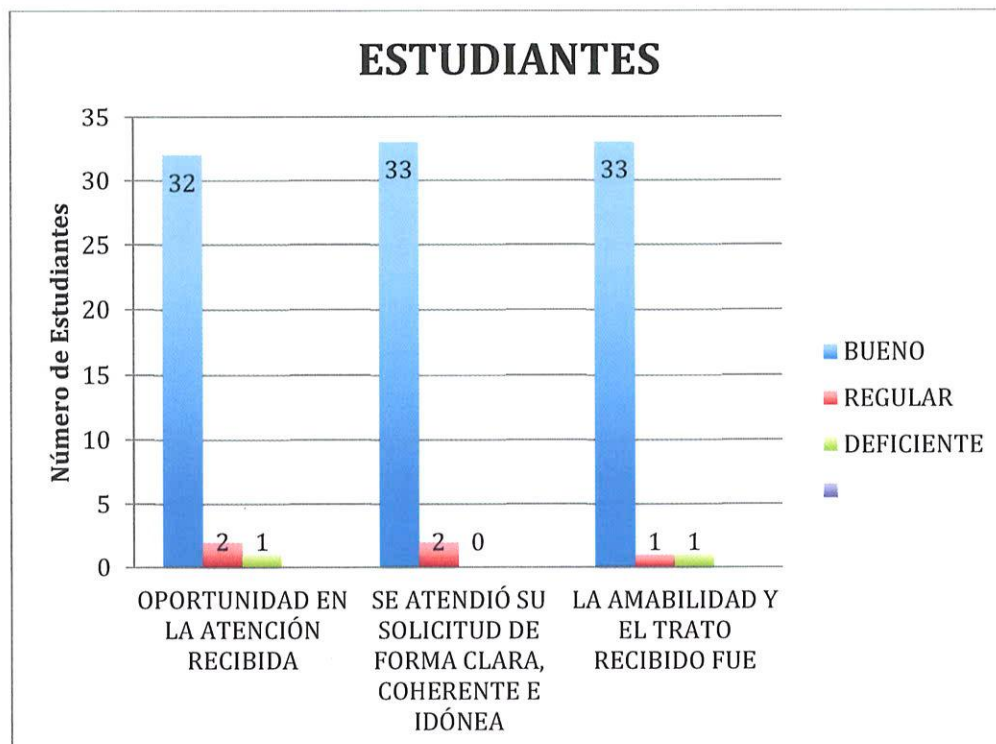


ESCUELA TENOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
Establecimiento Público de Educación Superior

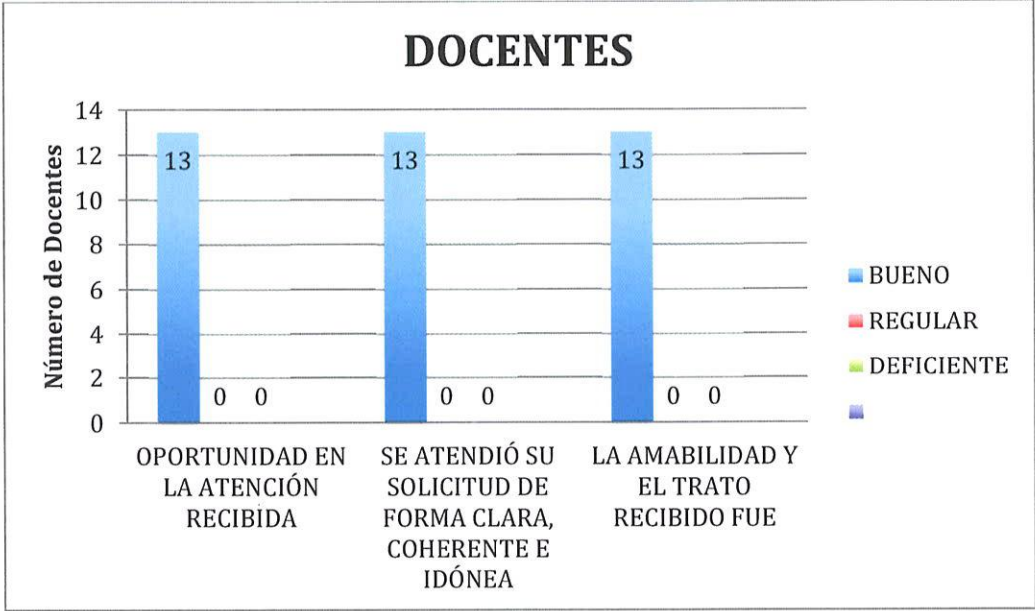
**INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO
PRESTADO AGOSTO DE 2017**

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 Agosto de 2017 el día 1 de septiembre de 2017, según consta en el acta No. 08 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO de 2017 y se contaron un total de 84 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 35 estudiantes, 13 docentes, 12 externos y 24 otros.

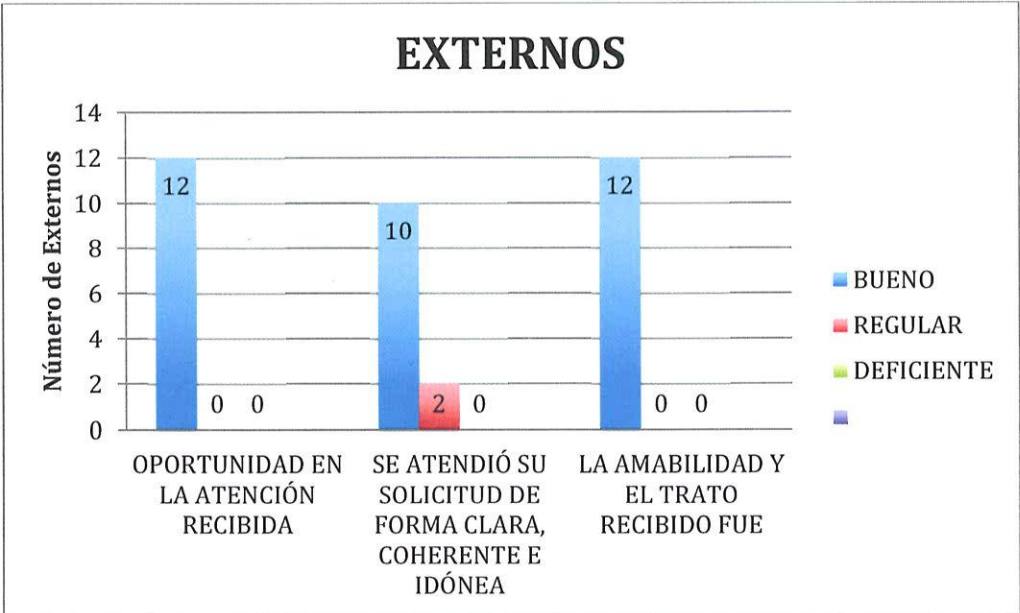
De los 35 estudiantes que evaluaron el servicio 32 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; 2 que era regular; y 1 que era deficiente, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 33 manifestaron que era buena, y 2 que era regular; y frente a la amabilidad y el trato recibido 33 manifestaron que era buena; 1 que era regular; y 1 que era deficiente.



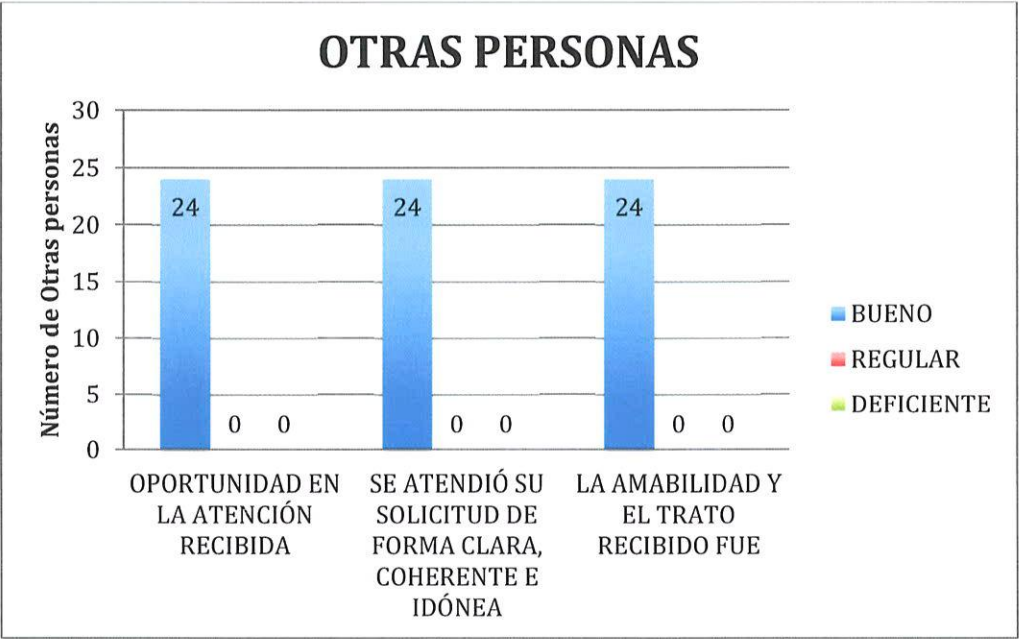
De los 13 docentes que evaluaron el servicio 13 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 13 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 13 manifestaron que era buena.



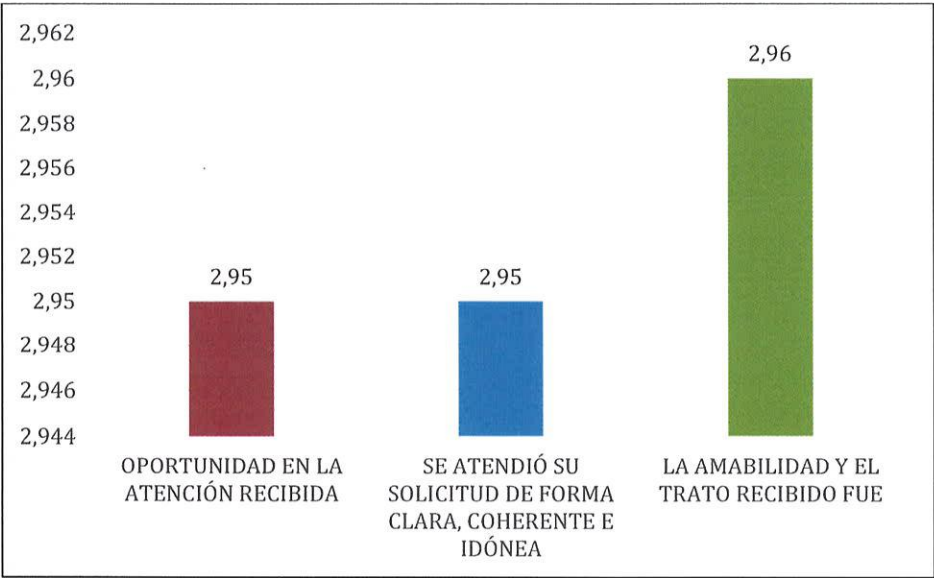
De los 12 externos que evaluaron el servicio 12 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 10 manifestaron que era buena, y 2 que era regular; y frente a la amabilidad y el trato recibido 12 manifestaron que era buena.



De las 24 evaluaciones realizadas por otras personas que evaluaron el servicio 24 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 24 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 24 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 2,95, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 2,95 y frente a la amabilidad y el trato recibido 2,96.

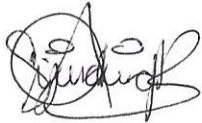


Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el mes de agosto se observa que no se encuentra reincidencia con los aspectos encontrados en el mes de julio.

A continuación, se presentan las sugerencias presentadas durante este período:

- Que se publique y exista mayor socialización sobre el tema de las monitorías.
- Que se pueda acceder a la firma por parte del profesional de biblioteca en el paz y salvo en la jornada de la tarde-noche.
- Que se reubique o mejoren las condiciones de espacio en la venta de vales en el banco de alimentos.

Las personas que evaluaron el servicio durante el mes de agosto manifestaron que este fue excelente.



SALIM SAID ROCHA PICO
Representante de la Dirección



YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS
Profesional de Calidad

Septiembre 22 de 2017