



INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO AGOSTO 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 agosto de 2019 según consta en el acta No. 9 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO del 6 de septiembre de 2019 y se contaron un total de 199 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 179 estudiantes, 6 docentes, 4 Administrativos y 10 otros.

De los 179 estudiantes que evaluaron el servicio 173 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 5 que era buena, y 1 que era regular; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 172 manifestaron que era excelente, 6 que era buena; 1 que era regular, y frente a la amabilidad y el trato recibido 175 manifestaron que era excelente, 3 que era buena, y 1 que era regular.



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



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

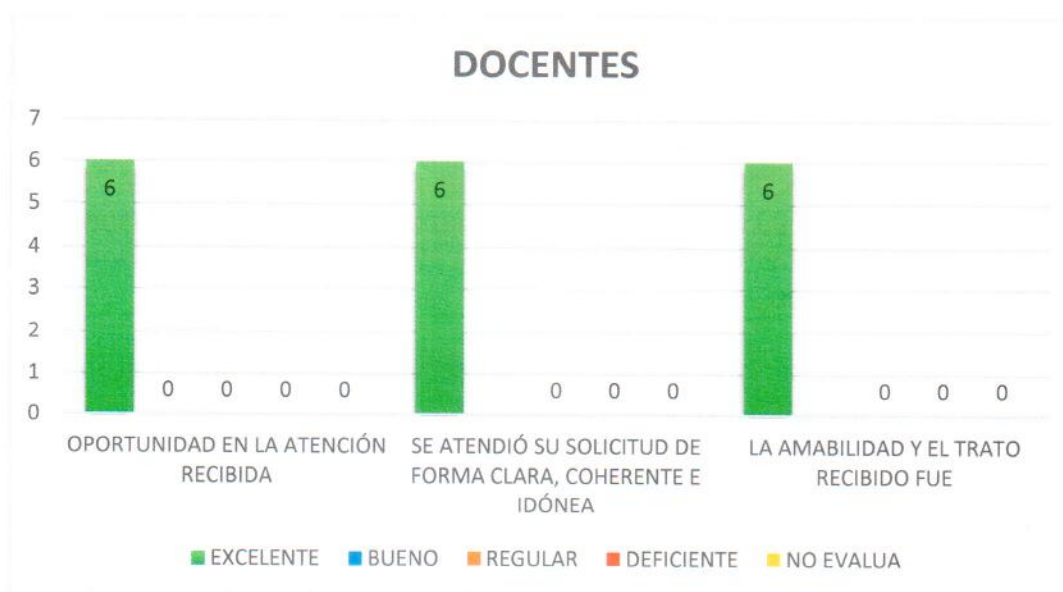
Establecimiento Público de Educación Superior



Certificado No.
GP-CER541803



De los 6 docentes que evaluaron el servicio, 6 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 6 manifestaron que era excelente; y frente a la amabilidad y el trato recibido 6 manifestaron que era excelente.



De los 4 Administrativos que evaluaron el servicio 4 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 4 manifestaron que era excelente, y frente a la amabilidad y el trato recibido 4 manifestaron que era excelente.



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

Cep



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

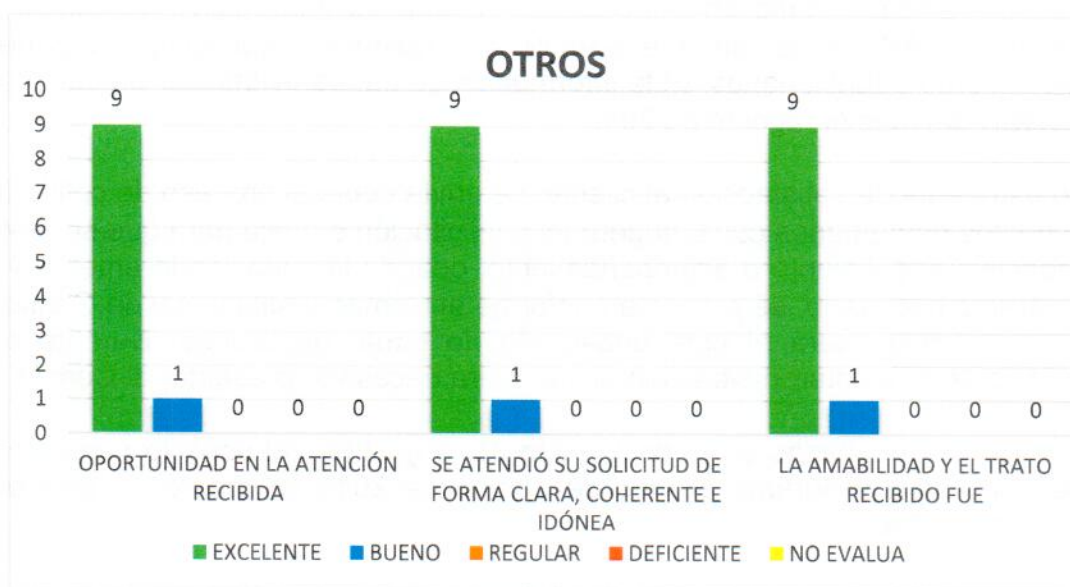
Establecimiento Público de Educación Superior



Certificado No.
GP-CER541803



De las 10 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: acudientes, familiares y externos, que evaluaron el servicio 9 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente; y 1 que era buena, en cuanto así se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 9 manifestaron que era excelente; y 1 que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 9 manifestaron que era excelente, y 1 que era buena.



Para obtener un promedio se cualificaron las evaluaciones así: Excelente con un puntaje de (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 3,95 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 3,95 y frente a la amabilidad y el trato recibido 3,97.



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 agosto de 2019 se observa que no se encuentra reincidencia con los aspectos encontrados en el período anterior.

Todas las felicitaciones o los aspectos por mejorar que sean sugeridos a través de la Encuesta de Evaluación de la Gestión del Servicio Prestado son ingresados y reciben un radicado como anónimo en el Sistema de Información y Atención al Ciudadano (SIAC), situación que permite dar respuesta oportuna y/o generar reconocimiento a funcionarios. Esta información se puede evidenciar en el informe de PQRSD del mes de agosto de 2019.

Como estrategia de satisfacción al cliente, se envía copia al proceso de calidad de los aspectos presentados como sugerencia, felicitación o queja para que se realice el respectivo seguimiento o acompañamiento, cuando la situación lo amerite y de considerarse necesario, se presentará informe al Comité Institucional de Gestión y Desempeño quien será el ente encargado de tomar decisiones. Durante este período no se presentaron situaciones que fuera necesario presentar al Comité.

A partir de los resultados de la evaluación de la gestión del servicio prestado se puede concluir que durante el mes de agosto de 2019 se prestó un excelente servicio en la ETIC.

Sin embargo, se continuará realizando el acompañamiento a los procesos o áreas que lo puedan requerir en un momento determinado.

DORA AMANDA MESA CAMACHO
Representante de la Dirección

YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS
Profesional de Calidad

Septiembre 20 de 2019

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