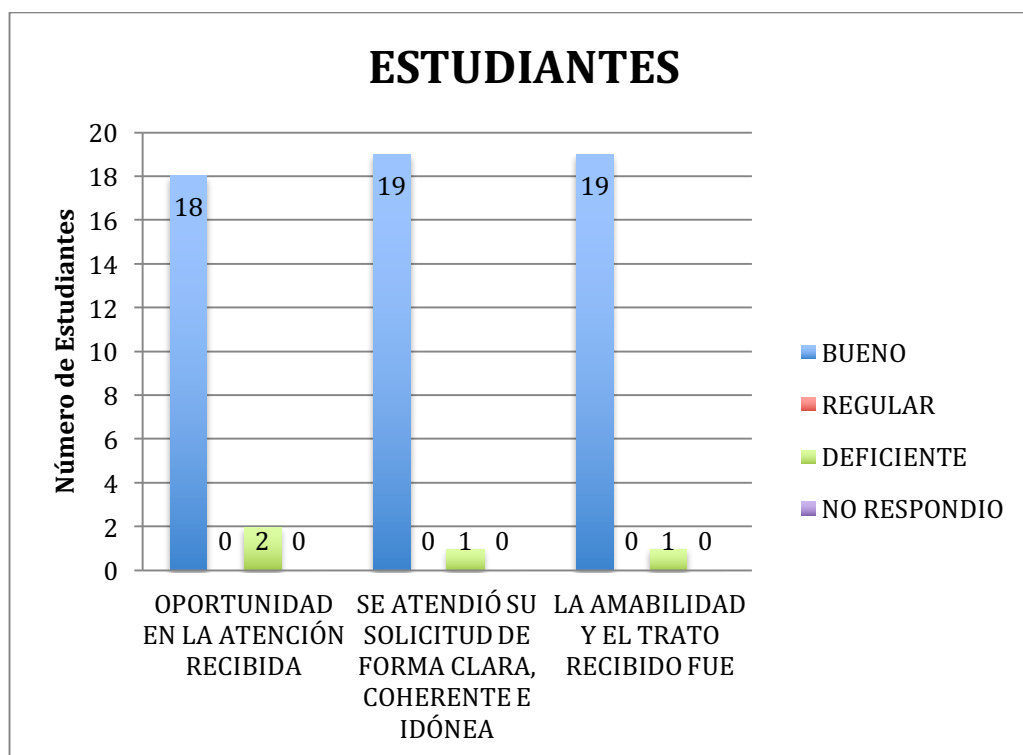


ESCUELA TENOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
Establecimiento Público de Educación Superior

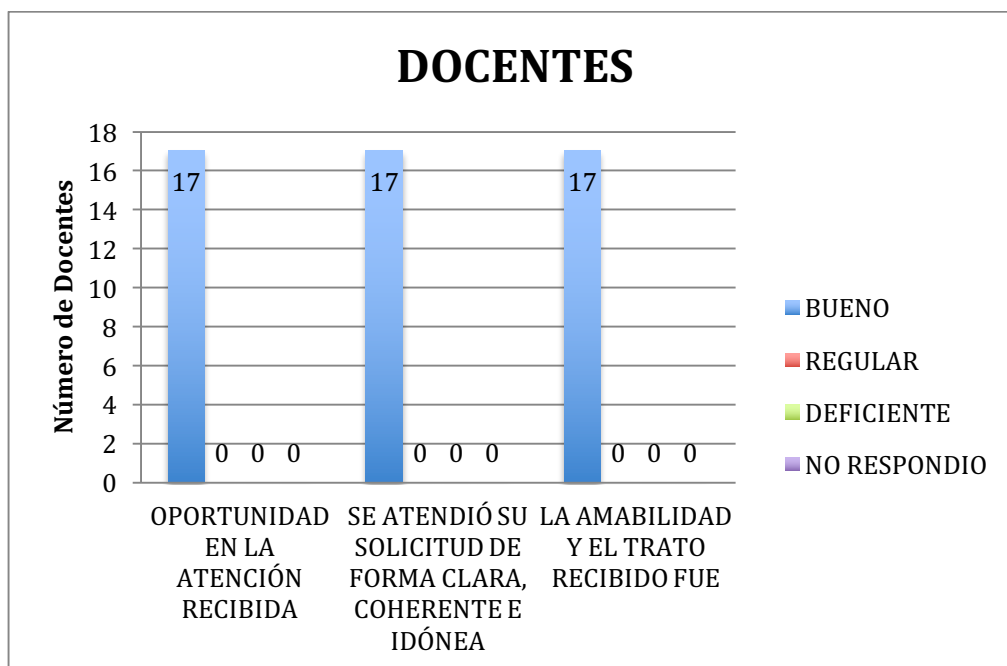
**INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO
PRESTADO DICIEMBRE 2016 - ENERO DE 2017**

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 de los meses de diciembre de 2016 y enero de 2017, el día 01 de febrero de 2017, según consta en el acta No.1 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO de 2017 y se contaron un total de 61 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 20 estudiantes, 17 docentes, 5 externos y 19 otros.

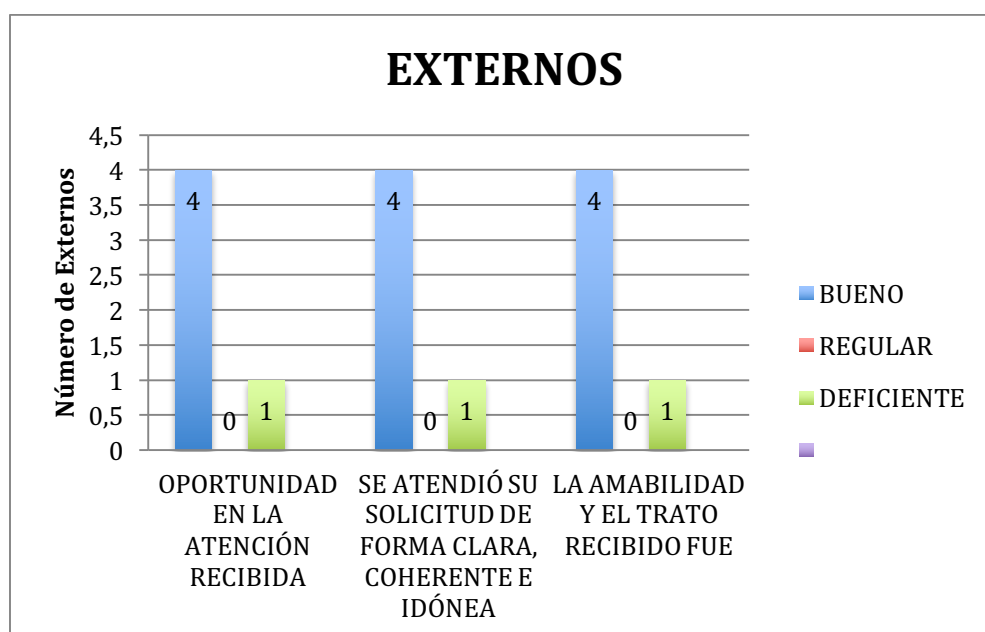
De los 20 estudiantes que evaluaron el servicio 18 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena, 2 que era deficiente y en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 19 manifestaron que era buena, y 1 que era deficiente, y frente a la amabilidad y el trato recibido 19 manifestaron que era buena y 1 que era deficiente.



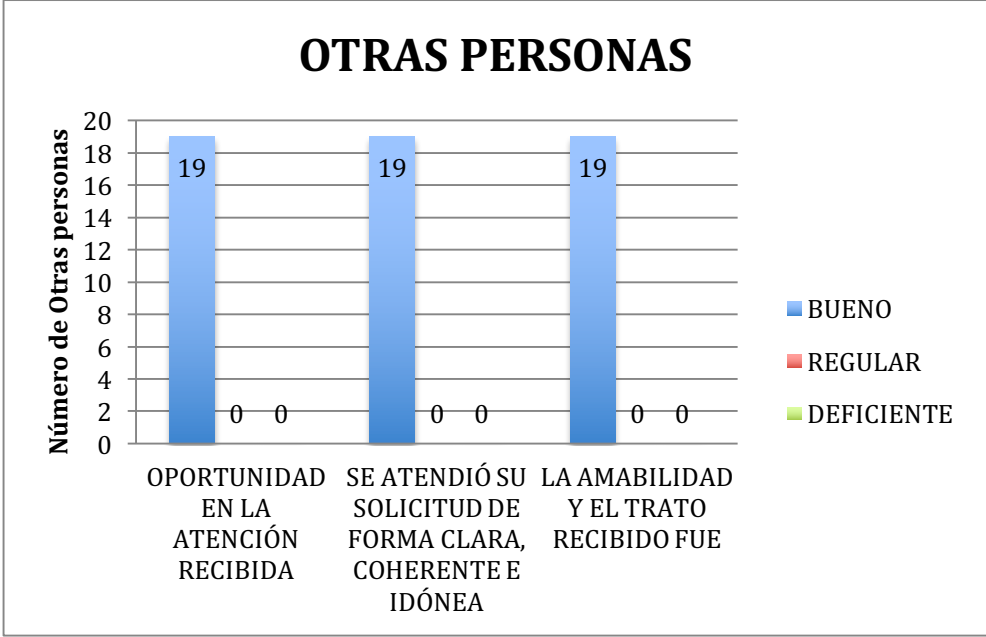
De los 17 docentes que evaluaron el servicio, 17 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 17 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 17 manifestaron que era buena.



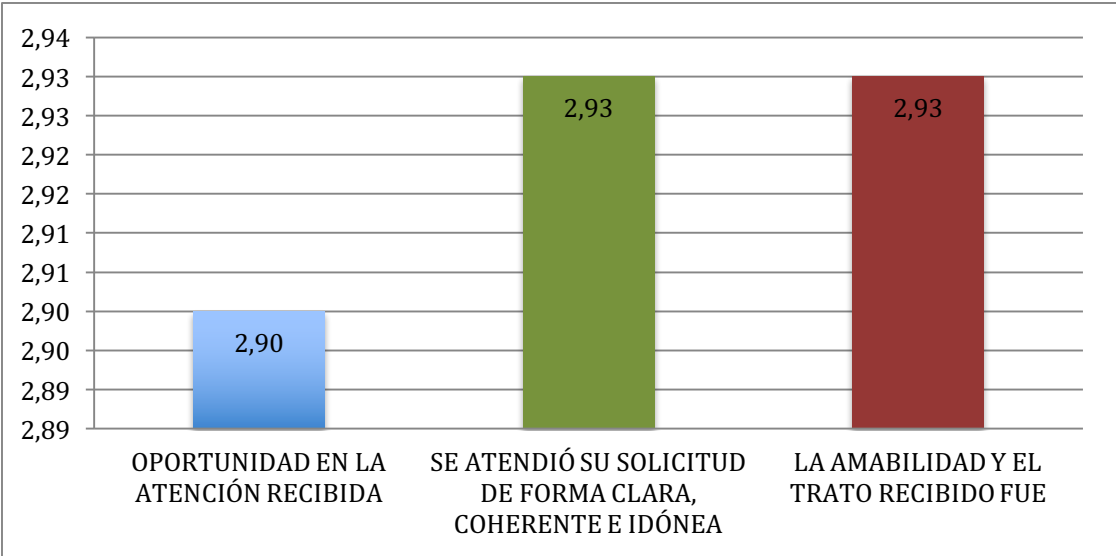
De los 5 externos que evaluaron el servicio 4 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena y 1 que era deficiente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 4 manifestaron que era buena y 1 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 4 manifestaron que era buena y 1 que era deficiente.



De las 19 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: administrativos, contratistas, empresarios y funcionarios que evaluaron el servicio los 19 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea los 19 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido los 19 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 2,98 y frente a la amabilidad y el trato recibido 2,98.

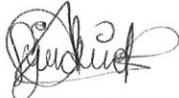


Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el mes de diciembre de 2016 y enero de 2017 se observan muy pocos aspectos por mejorar que aparecen por primera vez y a los cuales se les realizará el respectivo seguimiento para verificar la reincidencia en los mismos.

Al contrastar los aspectos encontrados por primera vez en el mes anterior, no se encuentra reincidencia con los aspectos encontrados actualmente.

Entre las recomendaciones presentadas por los usuarios se manifiesta que la renovación de los carné, se pueda realizar por la web, situación que se tendrá en cuenta a partir de la capacidad operativa, tecnológica y financiera actual.

A la fecha se siguen implementando acciones que apoyan la mejora continua, es así que para facilitar la consulta de los momentos que deben realizar los usuarios en la institución para cada uno de los trámites, se publicaron en el sitio web institucional en www.itc.edu.co/es/universidad/tramites.



SALIM SAID ROCHA PICO
Representante de la Dirección



YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS
Profesional de Calidad

Marzo de 2017