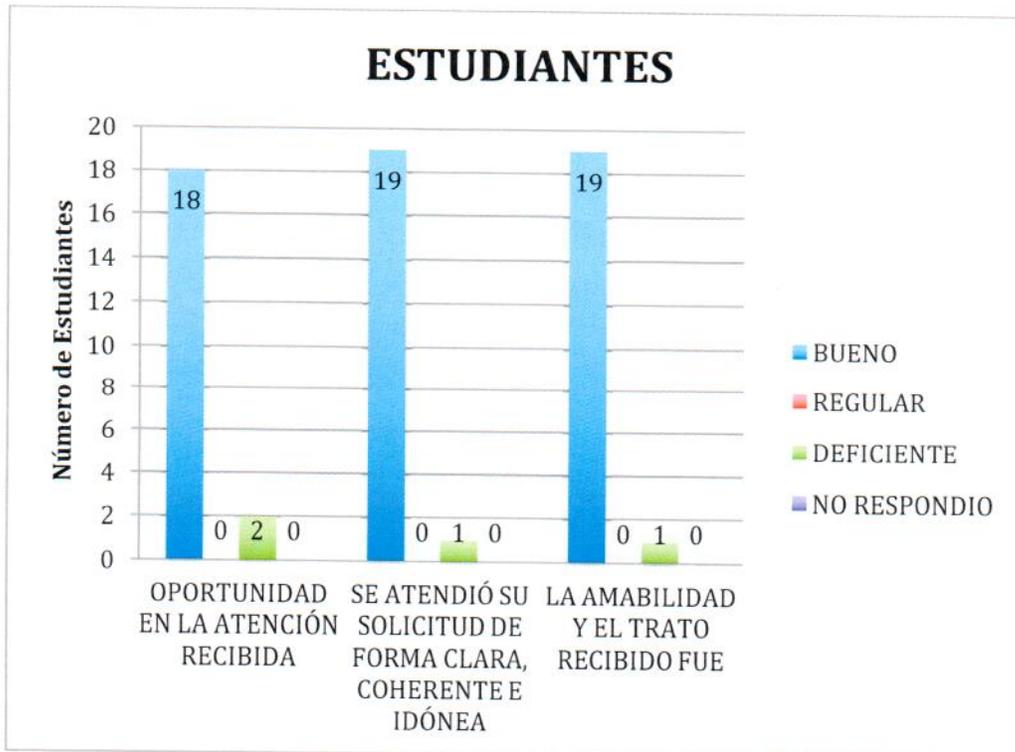


ESCUELA TENOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
Establecimiento Público de Educación Superior

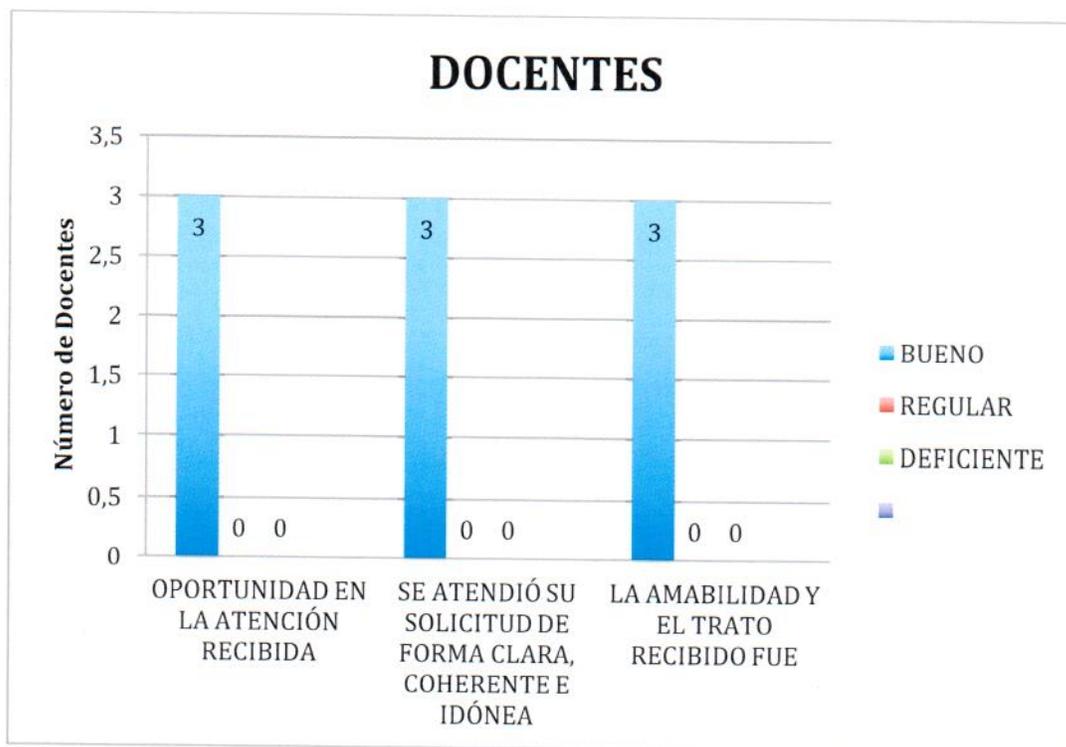
**INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO
PRESTADO DICIEMBRE DE 2017 / ENERO DE 2018**

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 2017 y enero de 2018 según consta en las actas 01 y 02 de 2018 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO de 2017-2018 y se contaron un total de 40 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 18 estudiantes, 3 docentes, 8 externos y 11 otros.

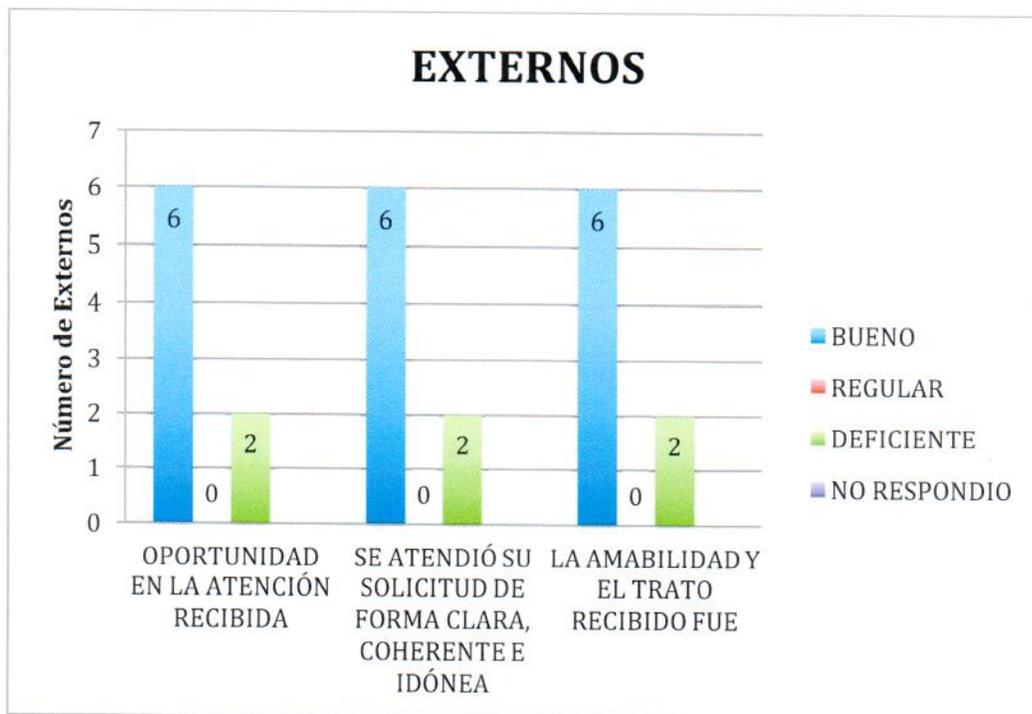
De los 18 estudiantes que evaluaron el servicio 14 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena, 4 que era deficiente y en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 14 manifestaron que era buena, y 4 que era deficiente, y frente a la amabilidad y el trato recibido 14 manifestaron que era buena y 4 que era deficiente.



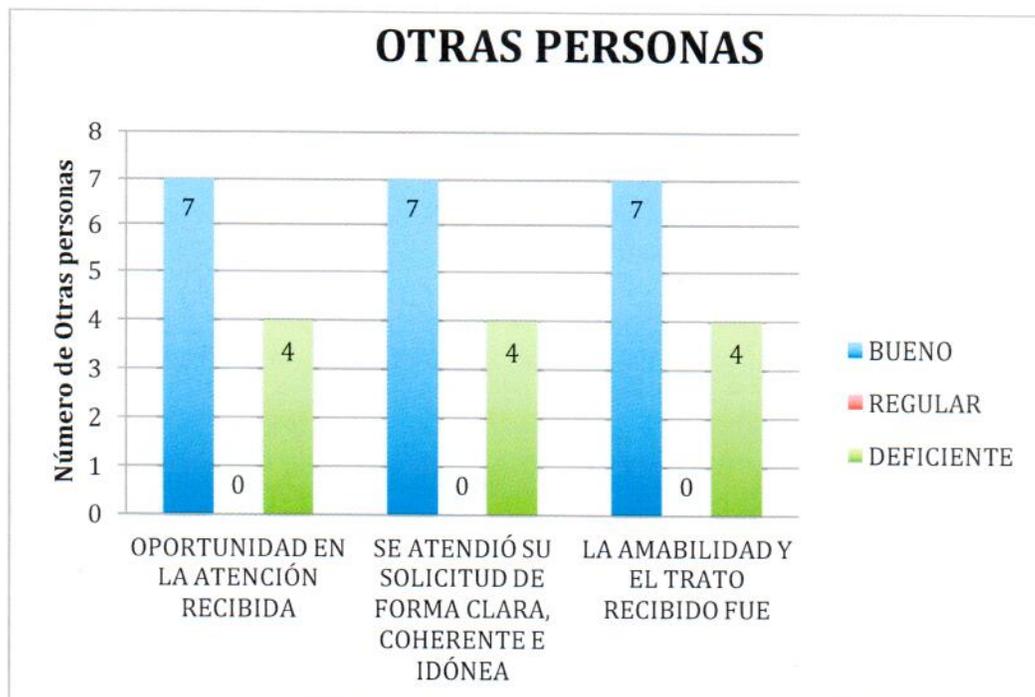
De los 3 docentes que evaluaron el servicio, 2 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; 1 que era deficiente, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 2 manifestaron que era buena, 1 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 2 manifestaron que era buena, 1 que era deficiente.



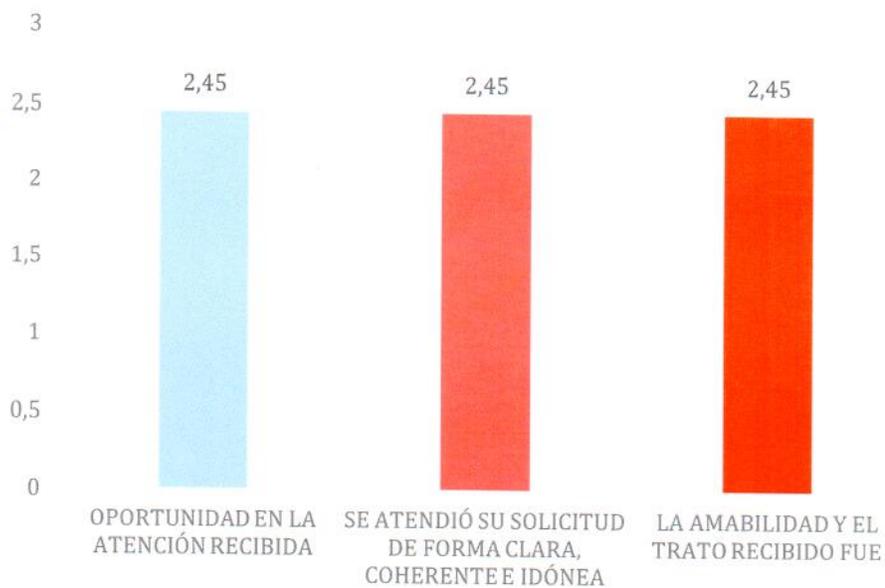
De los 8 externos que evaluaron el servicio 6 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena y 2 que era deficiente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 6 manifestaron que era buena, 2 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 6 manifestaron que era buena, 2 que era deficiente.



De las 11 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: administrativos, contratistas, empleado y funcionario que evaluaron el servicio 7 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena y 4 que era deficiente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 7 manifestaron que era buena, y 4 que era deficiente; y frente a la amabilidad y el trato recibido 7 manifestaron que era buena y 4 que era deficiente.



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 2,45 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 2,45 y frente a la amabilidad y el trato recibido 2,45.



Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante los meses de diciembre de 2017 y enero de 2018 se observa que no se encuentra reincidencia con los aspectos encontrados en el mes de noviembre a excepción de los prestados en un área la cual se encuentra en acompañamiento.

Con relación a las sugerencias presentadas el mes pasado se informa que:

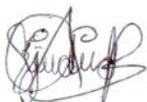
- Se está verificando la posibilidad de ampliar el horario de la oficina de Tesorería y de contar con el apoyo del CSIC en la jornada de 6:00 p.m. a 8:00 p.m.
- Para el trámite de los certificados y constancias se generó un instructivo y el diligenciamiento de la solicitud en línea, el cual estará en funcionamiento a partir del mes de marzo y todo el proceso se podrá llevar a cabo sin la necesidad de hacer presencia en la institución. Así mismo, es un mecanismo que permitirá llevar un control sobre los tiempos de entrega a partir de la solicitud.
- Se indicó a los encargados de la carnetización que se prevea solicitar con anticipación al área encargada, el material necesario para la elaboración de los carnés.

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

- Que se revise la posibilidad de dejar la salida de los estudiantes del bachillerato por la calle 13 y no por la carrera 16.

- Que se mejore la señalización para acceder a los servicios del Centro de Extensión y Desarrollo y el Centro de Lenguas.
- Que los horarios en los que se realice el aseo en la cafetería sean diferentes a la hora del almuerzo.
- Que se conozca el análisis de las quejas y las acciones que se implementan.

En términos generales se puede concluir que las personas que evaluaron el servicio durante los meses de diciembre de 2017 y enero de 2018 manifestaron un buen servicio. Sin embargo, se continuará realizando el acompañamiento a los procesos que lo requieren.



SALIM SAID ROCHA PICO
Representante de la Dirección



YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS
Profesional de Calidad

Febrero 19 de 2018