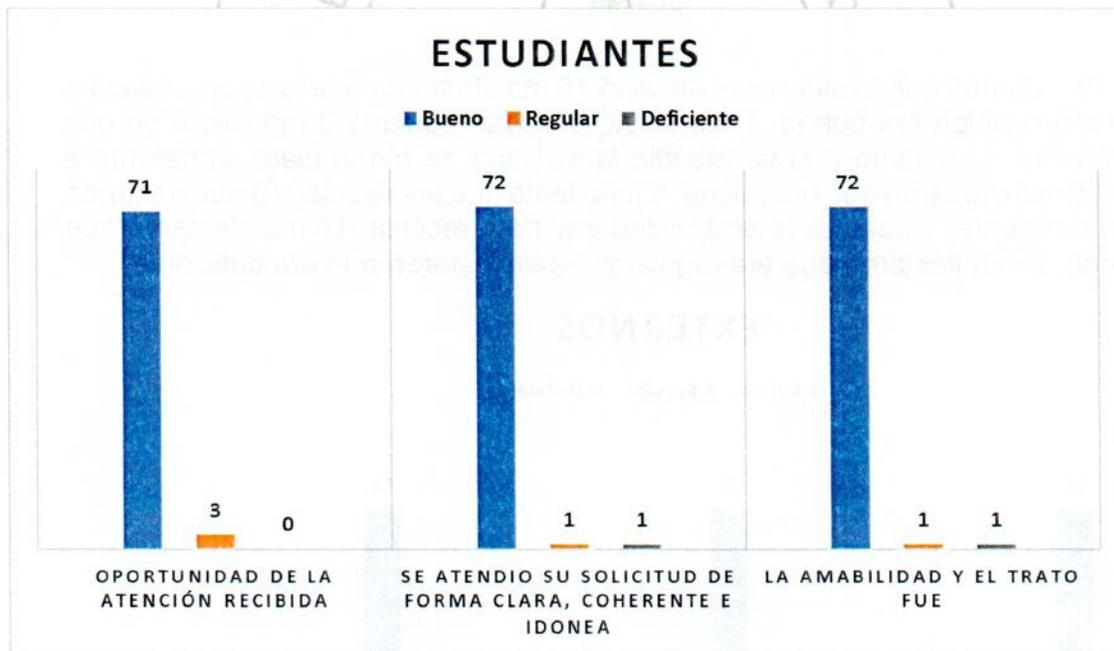




**INFORME DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE A LA EVALUACIÓN
DEL SERVICIO PRESTADO NOVIEMBRE – DICIEMBRE DE 2018**

Con el acompañamiento de integrante de la oficina de Atención al Ciudadano y de un profesional de Control Interno, se realizó la apertura de los buzones del mes de Noviembre – Diciembre de 2018 según consta en el acta No. 1 del 23 de Enero de 2019 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO de 2018 y se contaron un total de 103 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 74 estudiantes, 2 docentes, 19 externos y 8 otros.

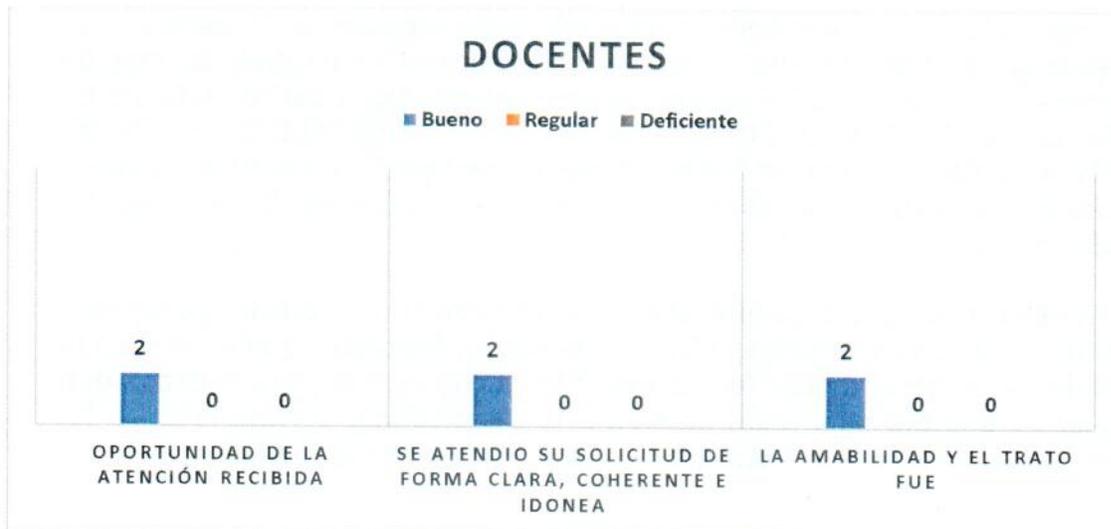
De los 74 estudiantes que evaluaron el servicio 71 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena, y 3 que era regular, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 72 manifestaron que era buena, 1 que era regular, 1 que era deficiente, y frente a la amabilidad y el trato recibido 72 manifestaron que era buena, 1 que era regular y 1 que era deficiente.



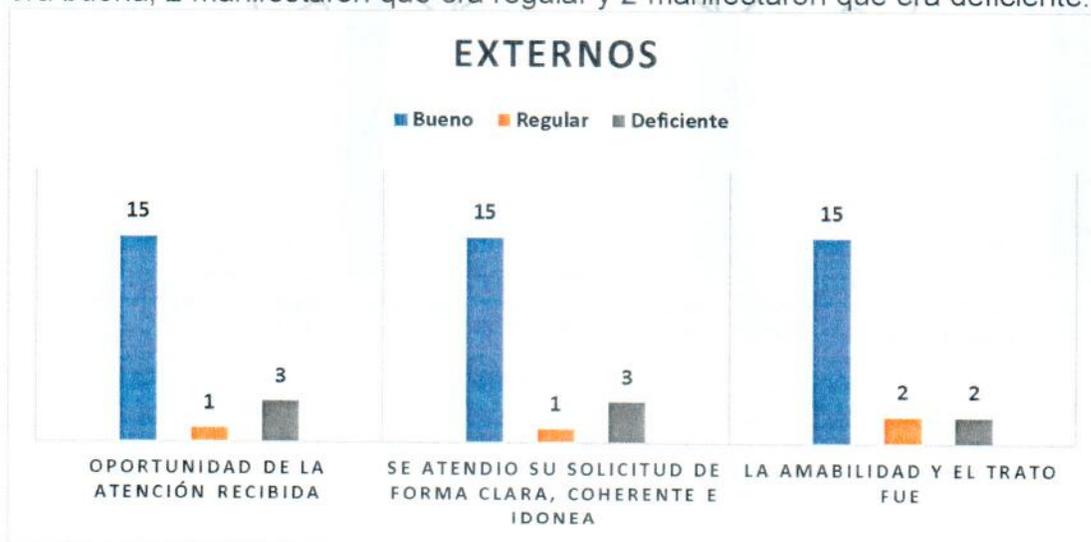
| | | | | | |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|
| CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD | IPB | CLASIF. DE INTEGRIDAD | A | CLASIF. DE DISPONIBILIDAD | 1 |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|



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



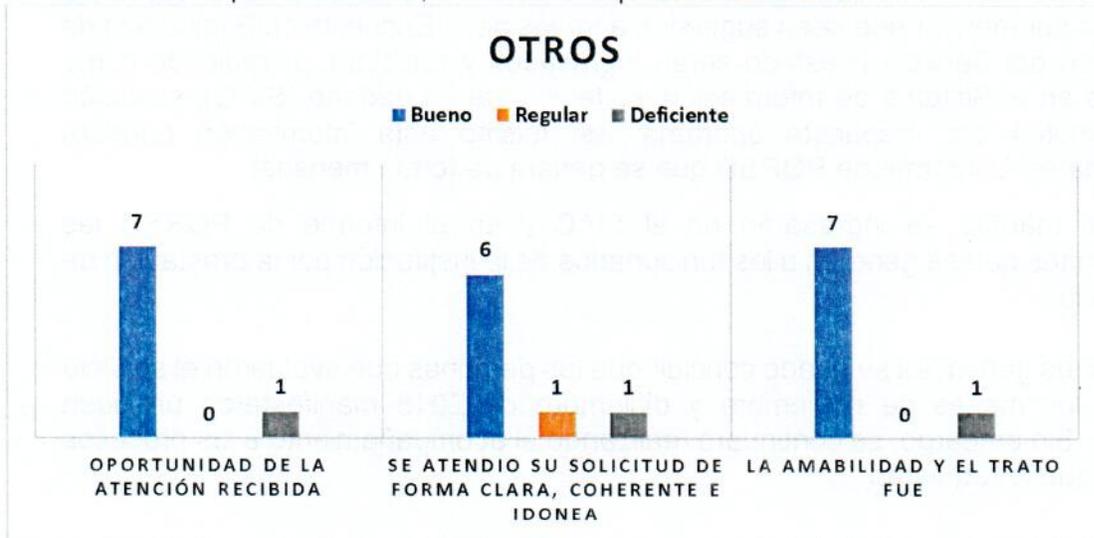
De los 19 externos que evaluaron el servicio 15 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena, 1 manifestó que era regular y 3 manifestaron que era deficiente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 15 manifestaron que era buena, 1 manifestó que era regular y 3 manifestaron que era deficiente; y frente a la amabilidad y el trato recibido 15 manifestaron que era buena, 2 manifestaron que era regular y 2 manifestaron que era deficiente.



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



De 8 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: administrativos, contratistas, empleados y funcionarios que evaluaron el servicio 7 manifestaron que era buena, y 1 manifestó que era deficiente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 6 manifestaron que era buena, 1 manifestó que era regular y 1 manifestó que era deficiente; y frente a la amabilidad y el trato recibido 7 manifestaron que era buena, 1 manifestó 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 2,88 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 2,87 y frente a la amabilidad y el trato recibido 2,89.



| | | | | | |
|-----------------------------|-----|-----------------------|---|---------------------------|---|
| 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 los meses de noviembre y diciembre de 2018 se observa que no se encuentra reincidencia con los aspectos encontrados en el período anterior.

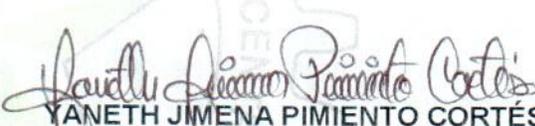
Se recuerda a la Comunidad Educativa que a partir del informe anterior todos los aspectos por mejorar que sean sugeridos a través de la Encuesta de Evaluación de la Gestión del Servicio Prestado serán ingresados y recibirán un radicado como anónimo en el Sistema de Información y Atención al Ciudadano (SIAC), situación que permitirá dar respuesta oportuna; así mismo esta información quedará registrada en el informe de PQRSD que se genera de forma mensual.

De igual manera se ingresarán en el SIAC y en el informe de PQRSD las felicitaciones que se generen a los funcionarios de la institución por la prestación de su servicio.

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


DORA AMANDA MESA CAMACHO
Representante de la Dirección

Enero 31 de 2019


YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS
Profesional de Calidad

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