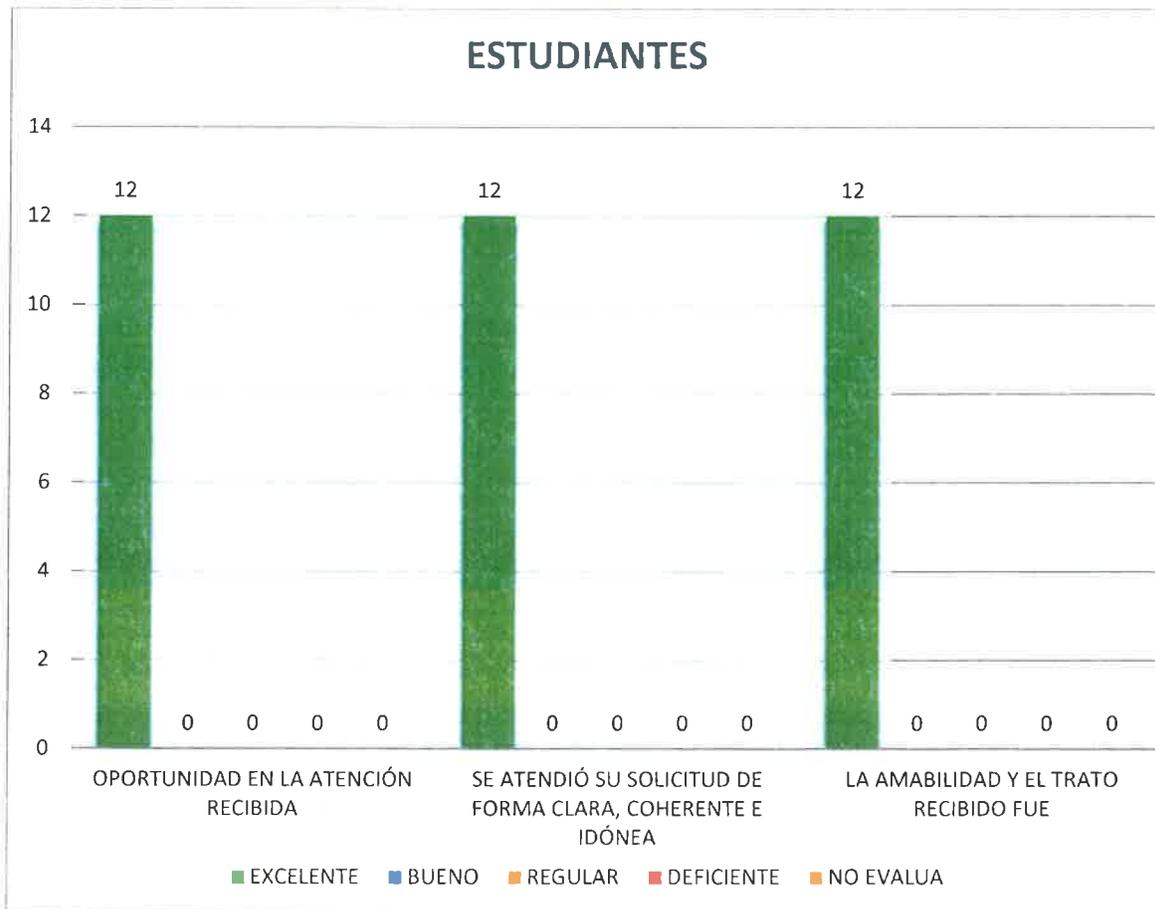




## INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO DICIEMBRE DE 2019

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 diciembre de 2019 según consta en el acta No. 01 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO del 14 de enero de 2020 y se contaron un total de 26 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 12 estudiantes, 8 docentes, 4 administrativos y 2 otros.

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





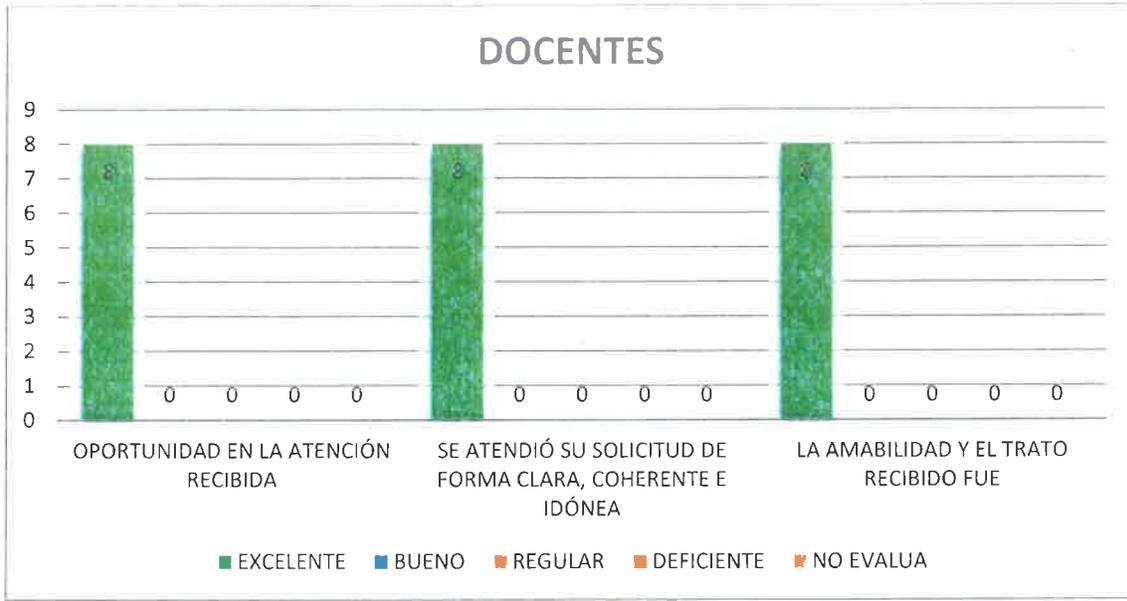
SC-CER733050



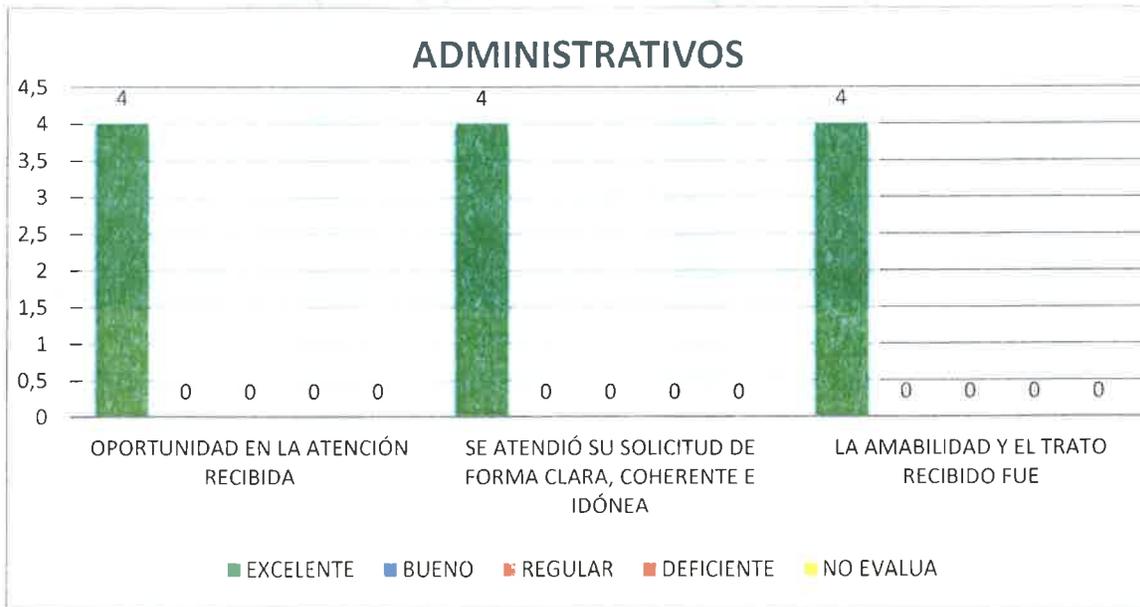
SI-CER733052



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

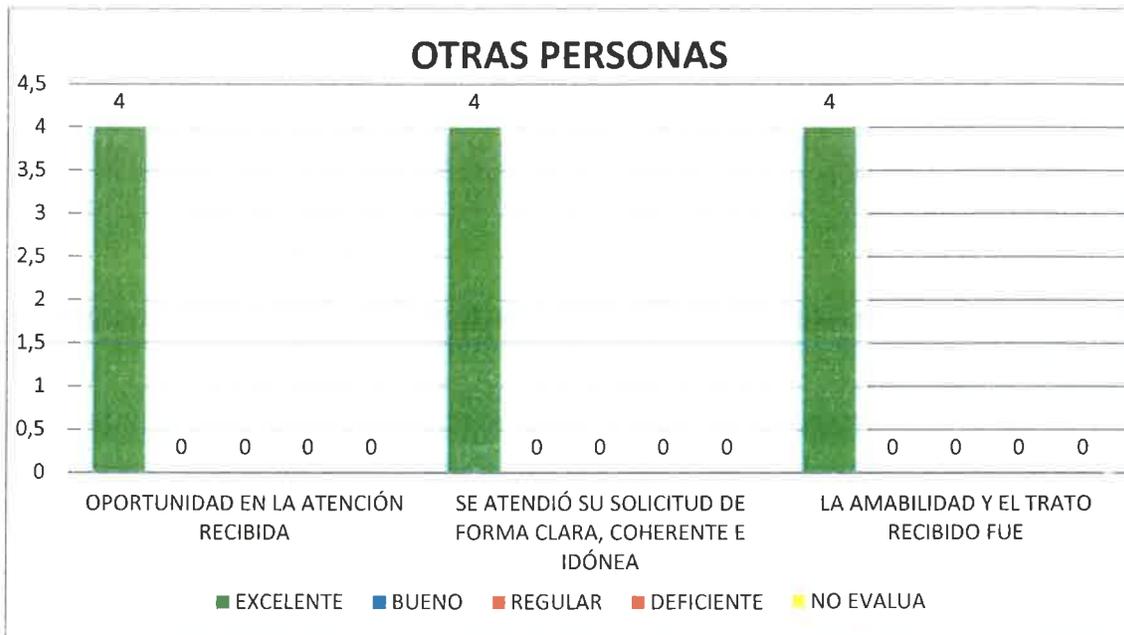




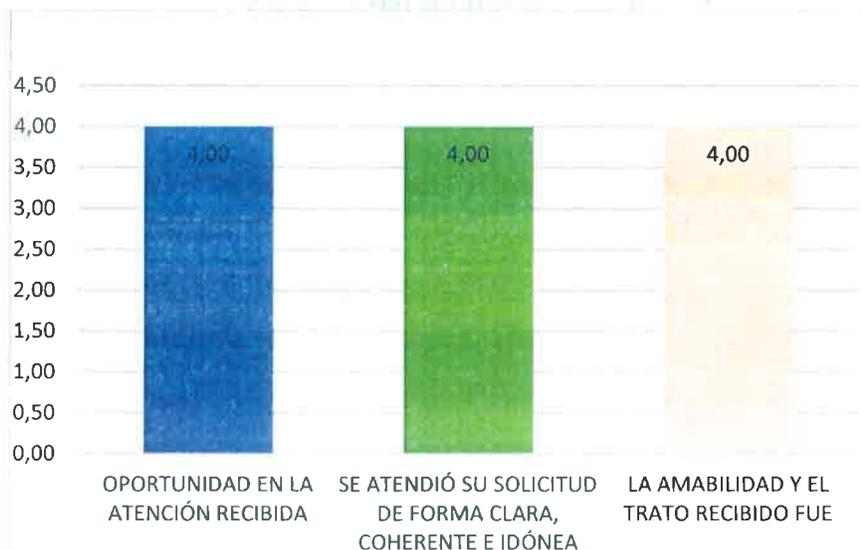
SC-CER733050

SI-CER733052

De las 4 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: contratistas, aspirantes, egresados y externos, que evaluaron el servicio 4 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente; en cuanto así 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.



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 4,0 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 34,0 y frente a la amabilidad y el trato recibido 4,0.



<b>CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD</b>	IPB	<b>CLASIF. DE INTEGRIDAD</b>	A	<b>CLASIF. DE DISPONIBILIDAD</b>	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---



## Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733053



SI-CERT33052



Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el mes de diciembre 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 sugeridos a través de la Encuesta de Evaluación de la Gestión del Servicio Prestado se ingresaron como anónimo en el Sistema de Información y Atención al Ciudadano (SIAC), asignándole el respectivo número de radicado; situación que permite dar respuesta oportuna y/o generar reconocimiento a los funcionarios resaltados por su atención. Esta información detallada se puede evidenciar en el informe de PQRSD del mes de diciembre 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 diciembre de 2019 se prestó un excelente servicio en la ETIC.

Sin embargo, se continuará realizando el acompañamiento a los procesos o áreas que lo requieren.

  
**DORA AMANDA MESA CAMACHO**  
Representante de la Dirección

  
**YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS**  
Profesional de Calidad

Enero 28 de 2020

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