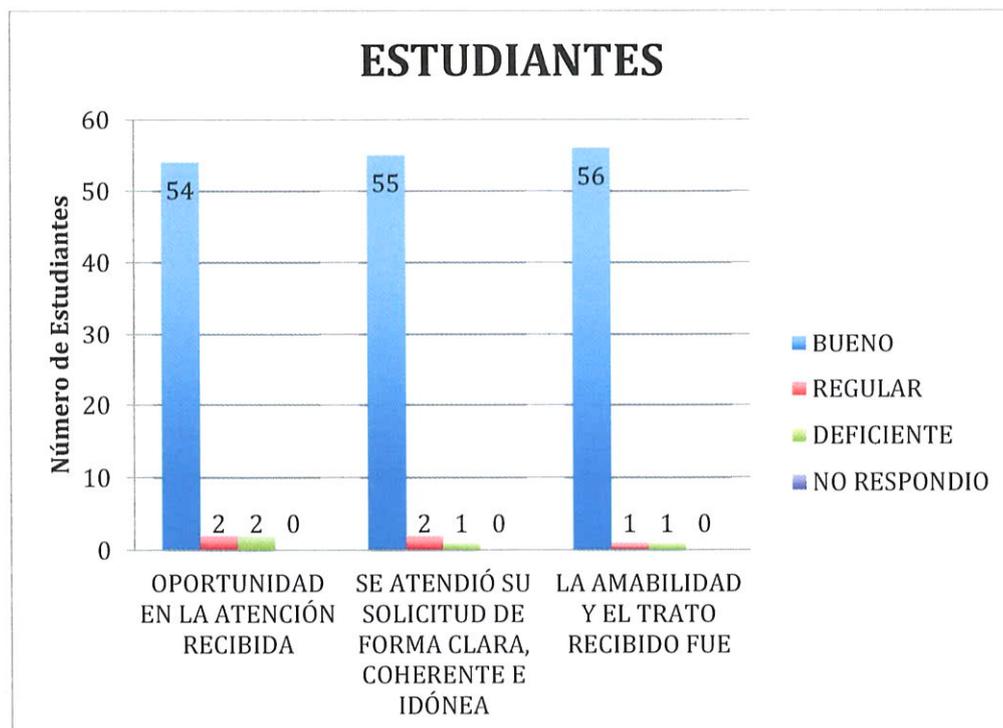


ESCUELA TENOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
Establecimiento Público de Educación Superior

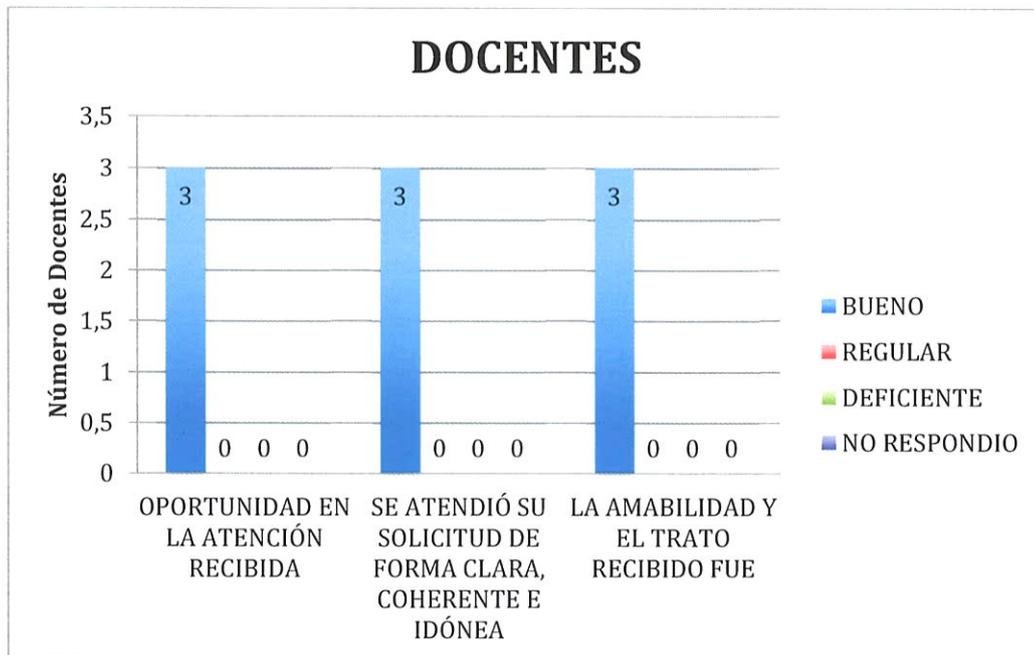
**INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO
PRESTADO FEBRERO DE 2017**

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 del mes de febrero de 2017 el día 28 de febrero de 2017, según consta en el acta No. 02 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO de 2017 y se contaron un total de 87 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 58 estudiantes, 3 docentes, 8 externos y 18 otros.

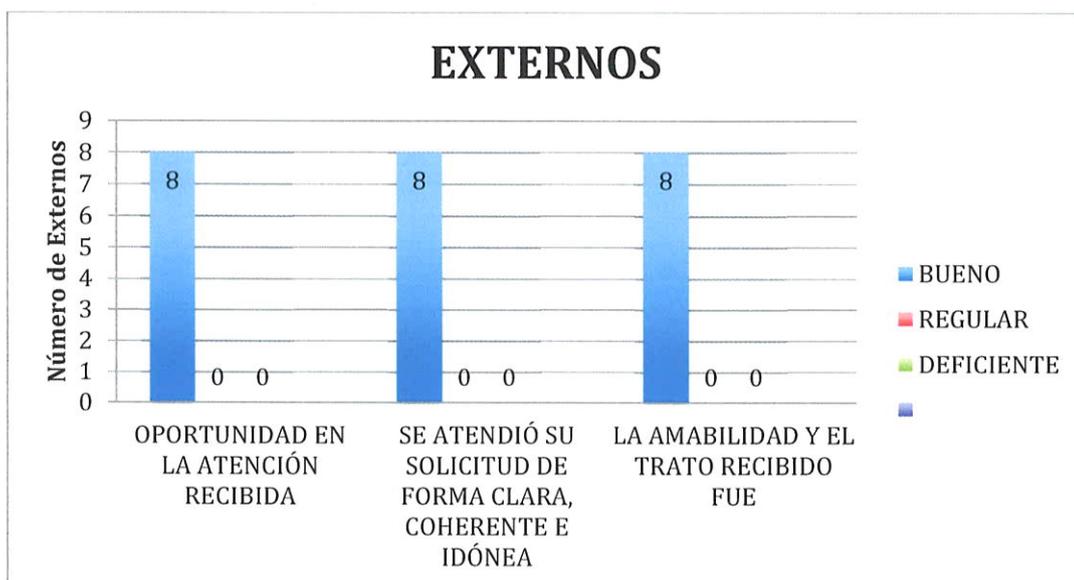
De los 58 estudiantes que evaluaron el servicio 54 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; 2 que era regular y 2 que era deficiente, y en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 55 manifestaron que era buena, 2 que era regular y 1 que era deficiente, y frente a la amabilidad y el trato recibido 56 manifestaron que era buena, 1 que era regular y 1 que era deficiente.



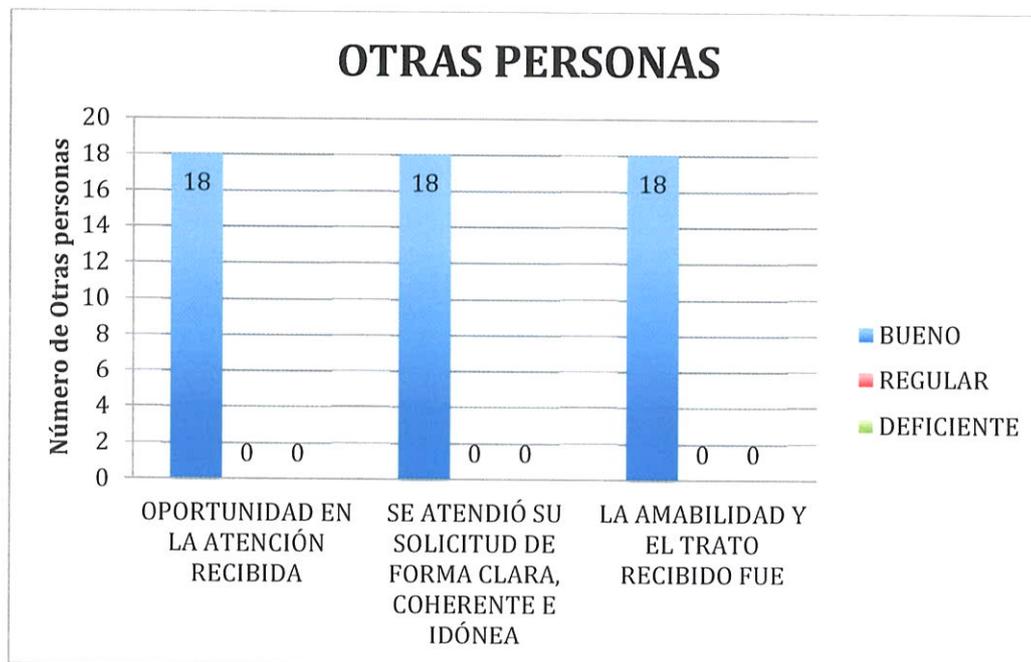
De los 3 docentes que evaluaron el servicio, los 3 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea los 3 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido los 3 manifestaron que era buena.



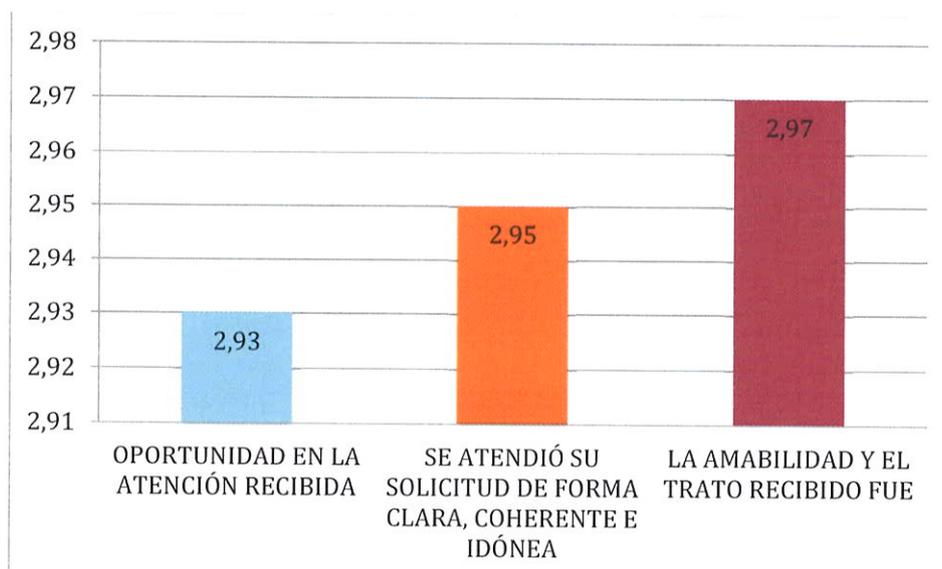
De los 8 externos que evaluaron el servicio, los 8 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea los 8 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido los 8 manifestaron que era buena.



De las 18 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: administrativos, contratistas, y usuarios internos, que evaluaron el servicio 18 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 18 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 18 manifestaron que era buena.



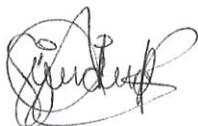
Para obtener un promedio se cualificaron las evaluaciones así: Bueno con un puntaje de tres (3), Regular con dos (2) y Deficiente con uno (1), teniendo en cuenta lo anterior en términos de la oportunidad en la atención recibida el promedio fue de 2,93, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 2,95 y frente a la amabilidad y el trato recibido 2,97.



Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el mes de febrero 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 en el período anterior con los presentados para esta vigencia, no se encuentra reincidencia.

Los estudiantes sugieren que se haga mayor uso de las herramientas tecnológicas, aumentando los trámites en línea con el ánimo de agilizar y mejorar los procesos para los usuarios.



SALIM SAID ROCHA PICO
Representante de la Dirección



YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS
Profesional de Calidad

Marzo de 2017