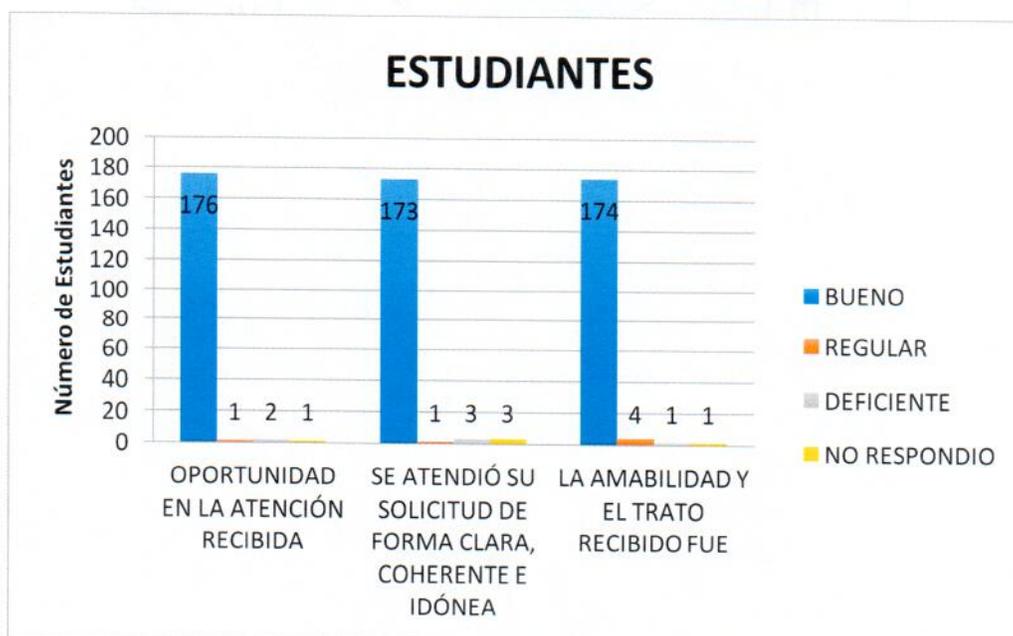




## INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO FEBRERO DE 2018

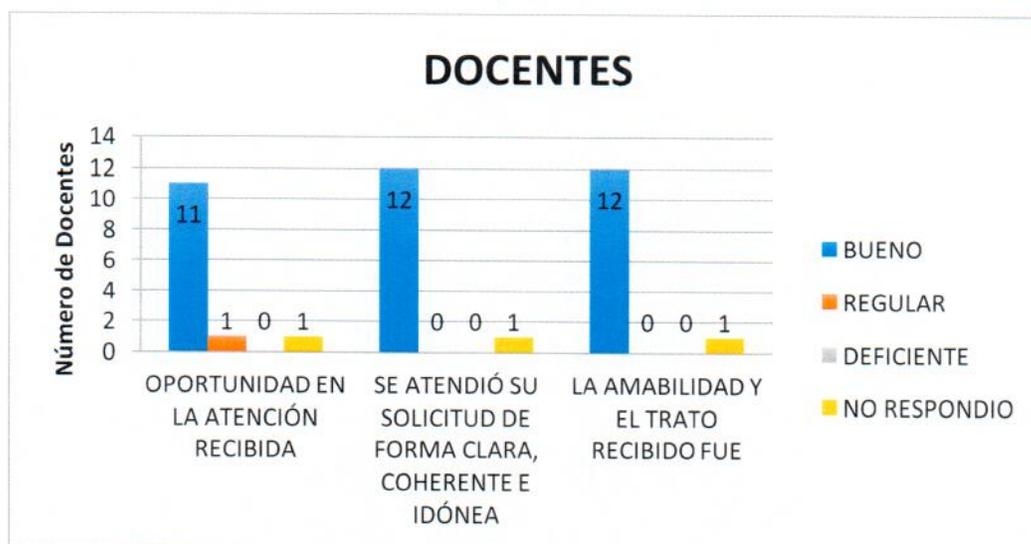
Con el acompañamiento de un profesional de la oficina de Archivo y Correspondencia y de un profesional de Control Interno, se realizó la apertura de los buzones del mes de febrero 2018 según consta en el acta No. 3 de 2018 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO de 2018 y se contaron un total de 239 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 180 estudiantes, 13 docentes, 21 externos y 25 otros.

De los 180 estudiantes que evaluaron el servicio 176 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena, 1 que era regular, 2 que era deficiente, 1 no respondió, y en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 173 manifestaron que era buena, 1 que era regular, y 3 que era deficiente, y 3 no respondieron, frente a la amabilidad y el trato recibido 174 manifestaron que era buena, 4 que era regular, 1 que era deficiente, y 1 no respondió.





De los 13 docentes que evaluaron el servicio, 11 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; 1 que era regular, y 1 no respondió, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 12 manifestaron que era buena, y 1 no respondió, y frente a la amabilidad y el trato recibido 12 manifestaron que era buena, y 1 no respondió.



De los 21 externos que evaluaron el servicio 14 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena y 3 que era regular, y 4 que era deficiente, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 15 manifestaron que era buena, 3 que era regular, y 3 que era deficiente, y frente a la amabilidad y el trato recibido 16 manifestaron que era buena, 3 que era regular, y 2 que era deficiente.





De las 25 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: administrativos, contratistas, empleado y funcionario que evaluaron el servicio 19 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena y 5 que era deficiente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 20 manifestaron que era buena, 4 que era deficiente y 1 no respondió; y frente a la amabilidad y el trato recibido 20 manifestaron que era buena y 4 que era deficiente, y 1 no respondió.



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 2,89 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 2,90 y frente a la amabilidad y el trato recibido 2,90.





Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el mes de febrero de 2018 se observa que no se encuentra reincidencia con los aspectos encontrados en el período anterior.

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

- Nuevamente se habilitó la salida de los estudiantes del bachillerato por la calle 13, teniendo en cuenta las sugerencias presentadas por la comunidad académica.
- La institución se encuentra adelantando un proceso para la actualización de la señalización de toda la entidad y en ella se encuentran incluidas las áreas de Extensión y Desarrollo y el Centro de Lenguas.
- Se realizó solicitud al interventor de la cafetería para que socialice con el administrador de la misma, la necesidad de pensar en una propuesta para que realice el aseo de esta área en un horario diferente a la hora del almuerzo.
- El análisis de las quejas que se presentan en las encuestas de evaluación de la gestión del servicio prestado junto con las acciones que se implementan, se publica mensualmente en el respectivo informe el cual puede ser consultado en <http://www.itc.edu.co/es/nosotros/sgc/evaluacion-servicio-prestado>. Así mismo, mensualmente se publica el informe de PQRSD y en él se puede evidenciar las quejas que se presentaron durante el período y su estado actual, se puede consultar en <http://www.itc.edu.co/es/ayuda/informes>.

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

- Que se prevea en el área de audiovisuales la atención permanente para el préstamos de equipos, teniendo en cuenta que en el horario de 1:00 p.m. a 3:00 p.m. no hay atención y los docentes que tienen clase a las 2:00 pm. no pueden acceder a este servicio.
- Que cuando se programen desde la academia en educación superior las clases teórico-prácticas con una intensidad de 4 horas, se prevea la asignación de laboratorios y no que el docente cada vez que tenga que desarrollar la práctica deba solicitarlo.
- Que se cumpla con los tiempos definidos para la entrega de certificados en el área de registro y control.

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

**SALIM SAID ROCHA PICO**  
Representante de la Dirección

Marzo 23 de 2018

**YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS**  
Profesional de Calidad