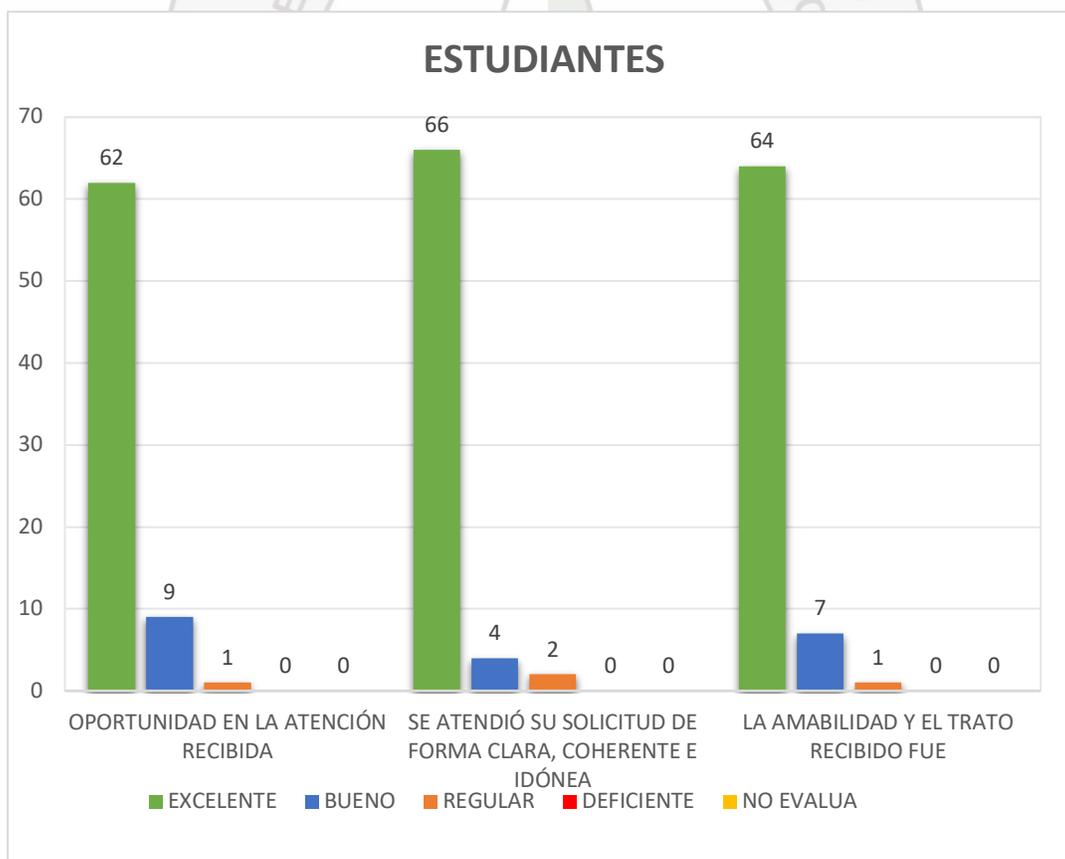




INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO FEBRERO DE 2020

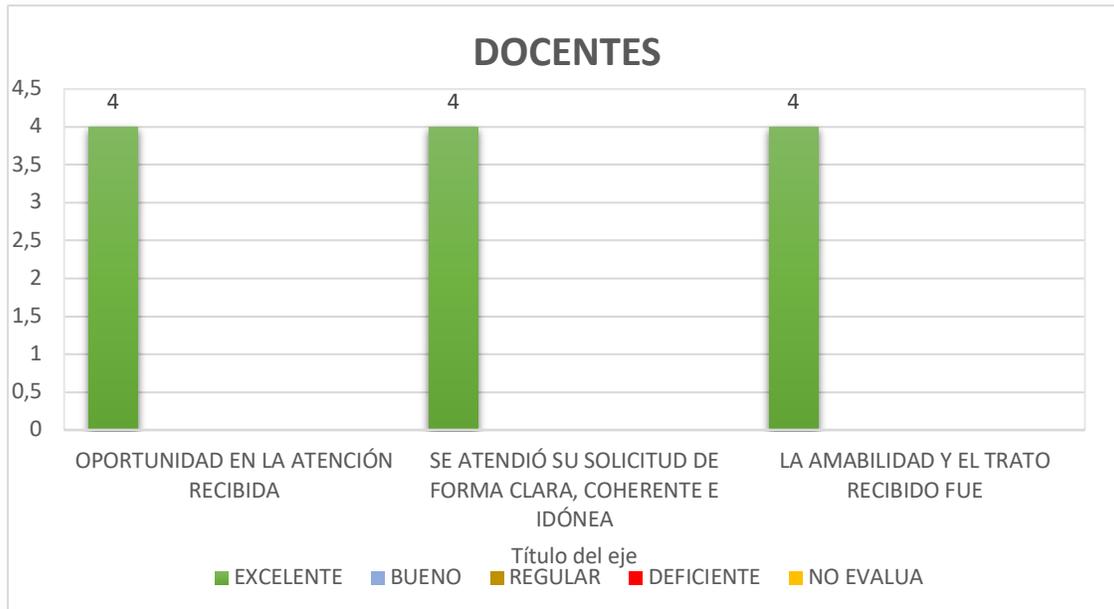
Con el acompañamiento de un profesional de Archivo y Correspondencia y de un profesional de Control Interno, se realizó la apertura de los buzones del mes de febrero de 2020 según consta en el acta No. 03 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO del 5 de marzo de 2020 y se contaron un total de 81 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 72 estudiantes, 4 docentes, 3 administrativos y 4 otros.

De los 72 estudiantes que evaluaron el servicio 62 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 9 que era buena; y 1 que era regular, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 66 manifestaron que era excelente, 4 que era buena; y 2 que era regular; y frente a la amabilidad y el trato recibido 64 manifestaron que era excelente, 7 que era buena; y 1 que era regular.





De los 4 docentes 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.

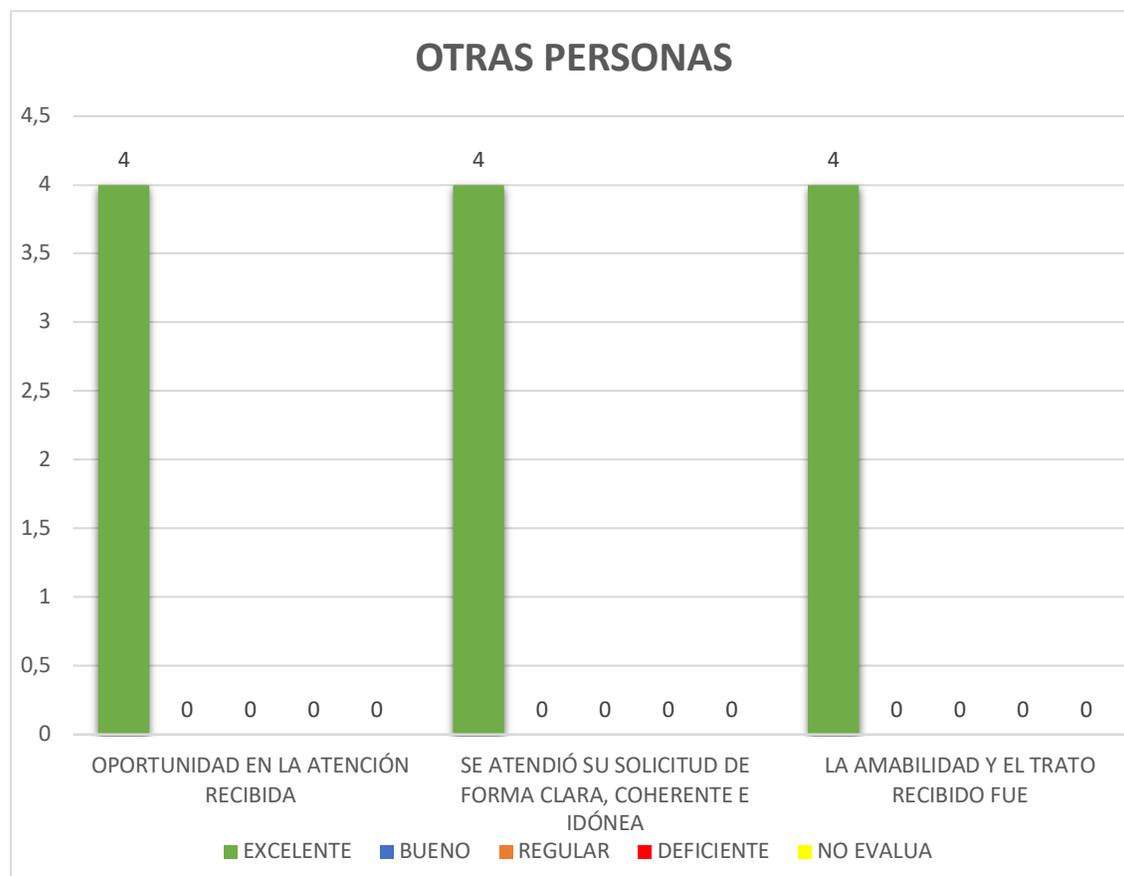


De los 3 administrativos que evaluaron el servicio 3 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 3 manifestaron que era excelente; y frente a la amabilidad y el trato recibido 3 manifestaron que era excelente.

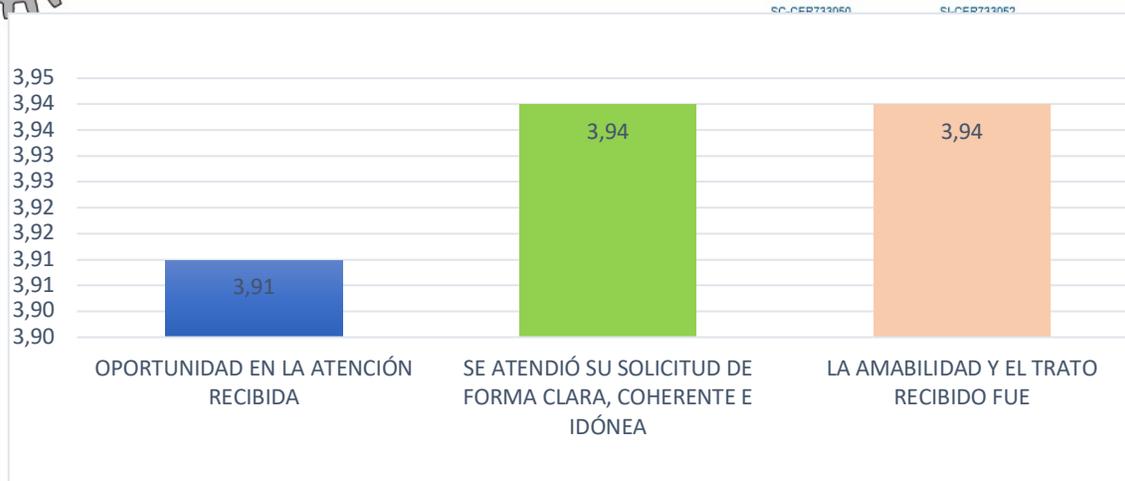




De las 4 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: contratistas, aspirantes, egresados y externos, que evaluaron el servicio 4 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente; en cuanto así se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 4 manifestaron que 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 3,91 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 3,94 y frente a la amabilidad y el trato recibido 3,94.



Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el mes de febrero de 2020 se observa que no se encuentra reincidencia con los aspectos encontrados en el período anterior.

Todas las felicitaciones o los aspectos por mejorar que sean sugeridos a través de la Encuesta de Evaluación de la Gestión del Servicio Prestado son ingresados y reciben un radicado como anónimo en el Sistema de Información y Atención al Ciudadano (SIAC), situación que permite dar respuesta oportuna y/o generar reconocimiento a funcionarios. Esta información se puede evidenciar en el informe de PQRSD del mes de febrero de 2020.

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 febrero de 2020 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

Marzo 27 de 2020

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