

ESCUELA TENOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
Establecimiento Público de Educación Superior

**INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO
PRESTADO JULIO DE 2016**

Como estrategia para conocer la percepción de los clientes y mejorar el servicio prestado, el proceso de Informática y Comunicaciones generó el formato GIC-FO-11 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO.

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 el día 22 de julio de 2016 según consta en el acta No. 1 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO de 2016 y se contaron un total de 97 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 49 estudiantes, 23 docentes, 12 externos, 13 otros y 1 anulada.

De los 49 estudiantes que evaluaron el servicio 43 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena, 5 que era regular y 1 que era deficiente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 42 manifestaron que era buena, 4 que era regular y 3 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 45 manifestaron que era buena, 3 que era deficiente y 1 no respondió.

De los 23 docentes que evaluaron el servicio 22 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena y 1 que era regular; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 22 manifestaron que era buena y 1 que era regular y frente a la amabilidad y el trato recibido 22 manifestaron que era buena y 1 que era regular.

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

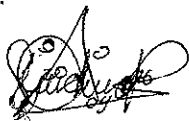
De las 13 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: administrativos, practicantes universitarios y visitantes todos manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea todos manifestaron que era buena y frente a la amabilidad y el trato recibido todos 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 2,92, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 2,89 y frente a la amabilidad y el trato recibido 2,93, a partir de estos resultados estadísticamente no existen recomendaciones u observaciones concluyentes para intervenir los servicios evaluados.

Sin embargo, entre los aspectos que se sugieren por mejorar se encontró:

- Flexibilidad en el tipo de certificaciones brindadas, pues se remite a tener solo un planilla el área de registro y control.
- Actualizar la información en la página web.
- Mejorar la señalización en los pasillos.
- Mantenimiento a los portátiles de biblioteca y que no tengan clave de acceso.
- Mejorar carácter de algunos funcionarios de cara al cliente.

A partir del resultado obtenido de la primera tabulación de la encuesta de evaluación de la gestión del servicio prestado con corte a julio de 2016, en términos generales, se puede concluir que la percepción del servicio recibido por parte de los usuarios es Buena. Sin embargo, teniendo en cuenta los aspectos por mejorar manifestados en las encuestas, se les realizará seguimiento con el fin de determinar si dichos aspectos se presentan de manera reiterada en cantidad y/o en tiempo con el fin de identificar significancia estadística que permita posteriormente llevar a cabo el análisis de causas así como las acciones de mejora.



SALIM SAID ROCHA PICO
Representante de la Dirección



YANETH JIMENA PIMIENTO CORTES
Profesional de Calidad

Agosto 18 de 2016