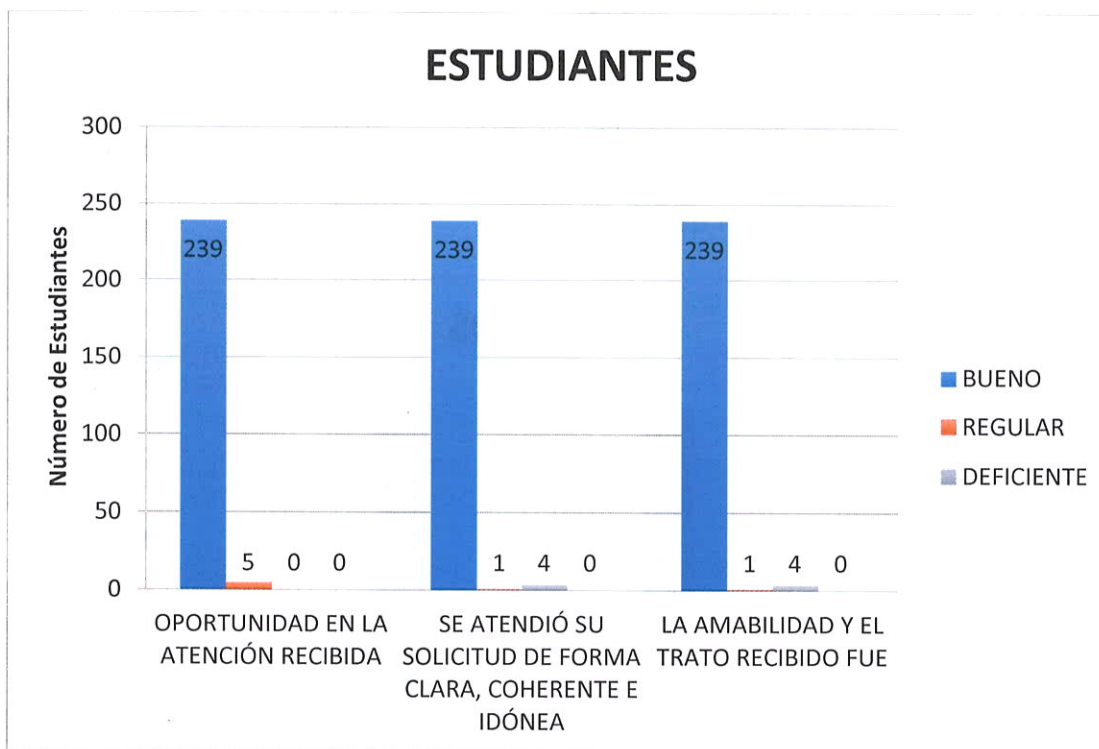




INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO JULIO DE 2018

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 JULIO 2018 según consta en el acta No. 8 del 13 de agosto de 2018 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO de 2018 y se contaron un total de 283 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 244 estudiantes, 8 docentes, 17 externos y 14 otros.

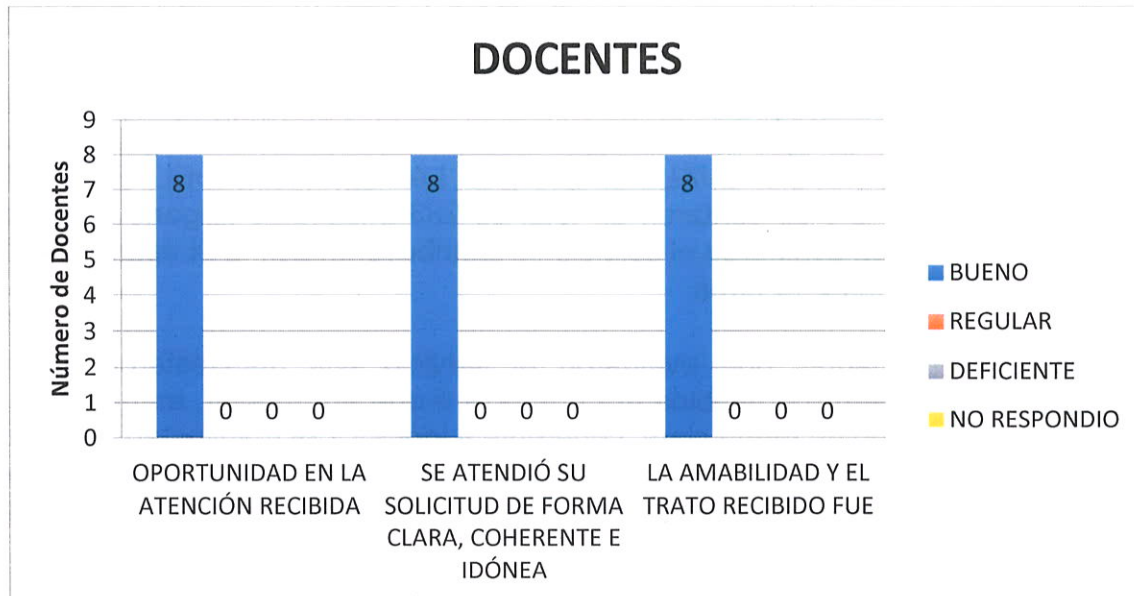
De los 244 estudiantes que evaluaron el servicio 239 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena, y 5 que era regular, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 239 manifestaron que era buena, 1 que era regular y 4 que era deficiente, y frente a la amabilidad y el trato recibido 239 manifestaron que era buena, 1 que era regular y 4 que era deficiente.



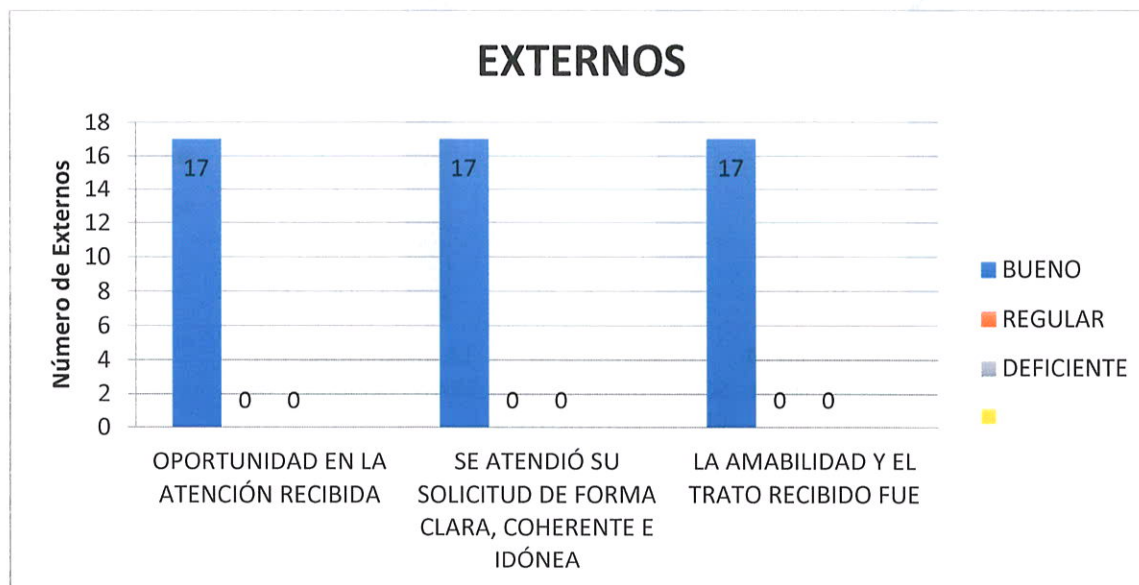
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



De los 8 docentes que evaluaron el servicio, 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 8 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 8 manifestaron que era buena.



De los 17 externos que evaluaron el servicio 17 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 17 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 17 manifestaron que era buena.



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



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



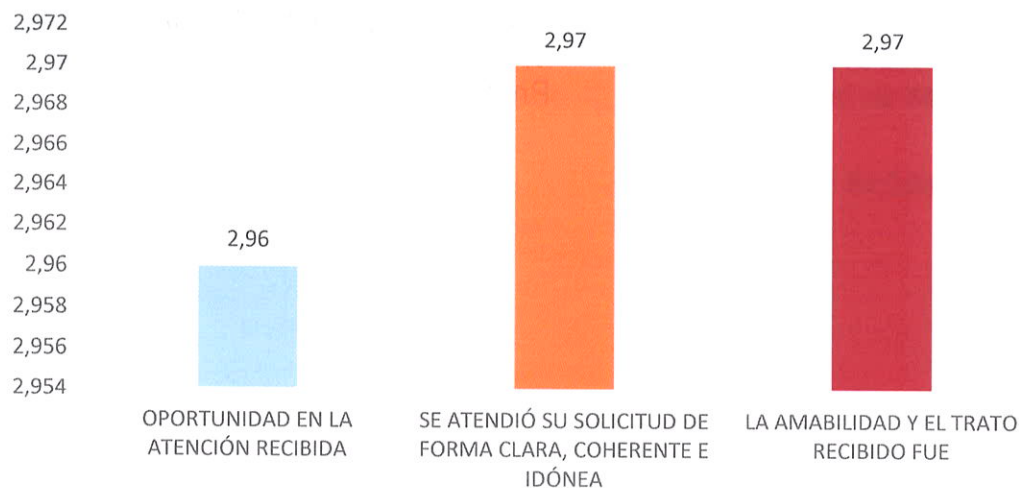
Certificado No.
GP-CER541803



De las 14 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: administrativos, contratistas, empleado y funcionario que evaluaron el servicio 14 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 14 manifestaron que era buena; y frente a la amabilidad y el trato recibido 14 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 2,96 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 2,97 y frente a la amabilidad y el trato recibido 2,97.



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



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



Certificado No.
GP-CER541803



Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el mes de Julio 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 y que no tienen reincidencia, se informa que:

- Se realizará por parte de la institución una mayor acompañamiento e intervención a la empresa Aeroexpresos a través de la coordinadora, para evitar posibles abusos.
- El supervisor del contrato de la ETITC realizará reunión con el supervisor de la empresa Sepecol de vigilancia solicitando que durante todo el día se verifique tanto el ingreso como la salida de personal de la institución.

Durante este período no se presentaron sugerencias por parte de quienes evaluaron el servicio.

Con relación a los aspectos en los cuales se presenta un mayor grado de satisfacción por los usuarios, evidenciado en las observaciones que se registran, se informa que:

- Se manifiesta felicitación por la atención y asesoría prestada por el equipo de trabajo de la facultad de electromecánica, la secretaria de tesorería en la jornada de la noche y el personal que atiende a los estudiantes en el CSIC.

En términos generales se puede concluir que las personas que evaluaron el servicio durante el mes de julio 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

YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS
Profesional de Calidad

Agosto 23 de 2018

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