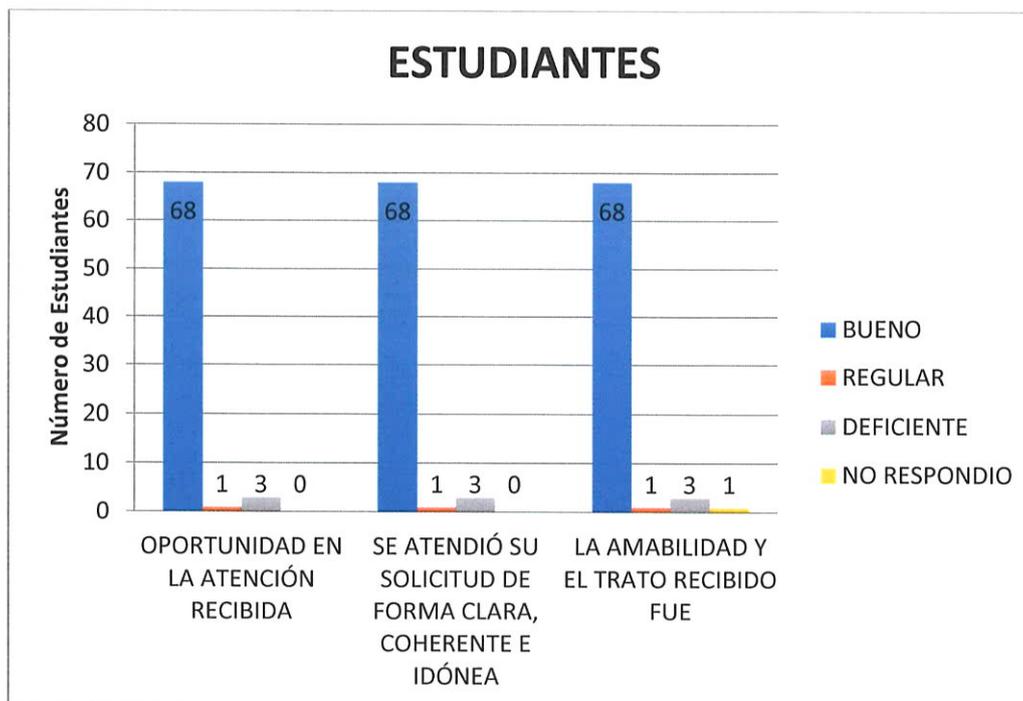




INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO JUNIO DE 2018

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 JUNIO 2018 según consta en el acta No. 7 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO de 2018 y se contaron un total de 88 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 72 estudiantes, 8 docentes, 2 externos y 6 otros.

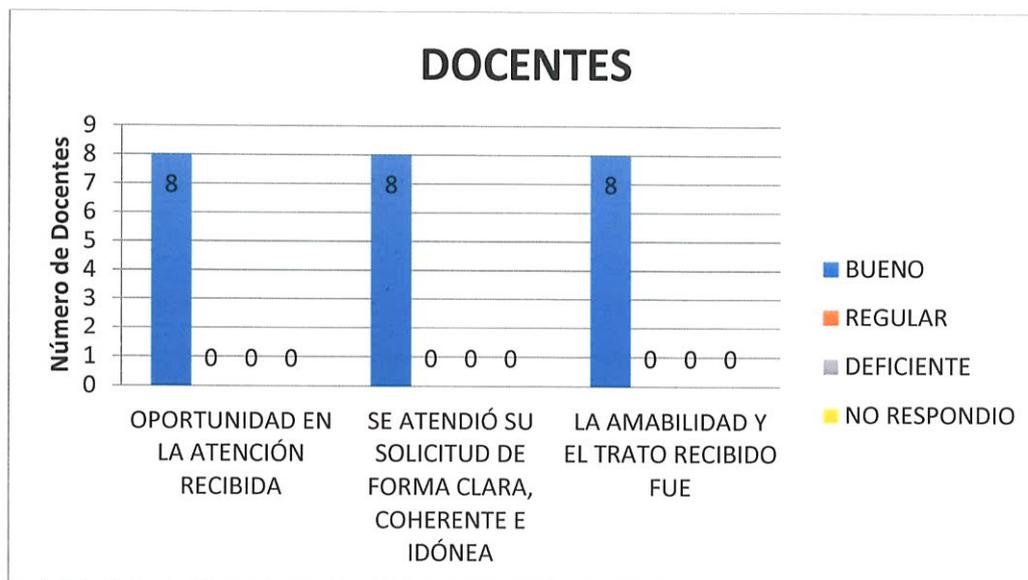
De los 72 estudiantes que evaluaron el servicio 68 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena, 1 que era regular, y 3 que era deficiente, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 68 manifestaron que era buena, 1 que era regular, y 3 que era deficiente; y frente a la amabilidad y el trato recibido 67 manifestaron que era buena, 1 que era regular, 3 que era deficiente, y 1 no respondió.



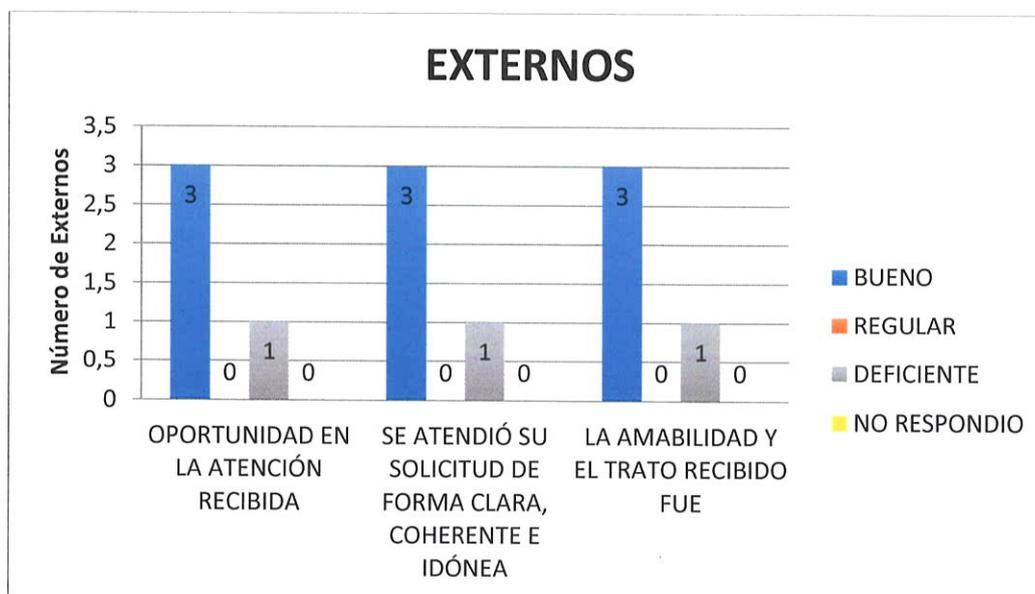
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



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 2 externos que evaluaron el servicio 1 manifestó que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 1 manifestó que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 1 manifestó que era buena.



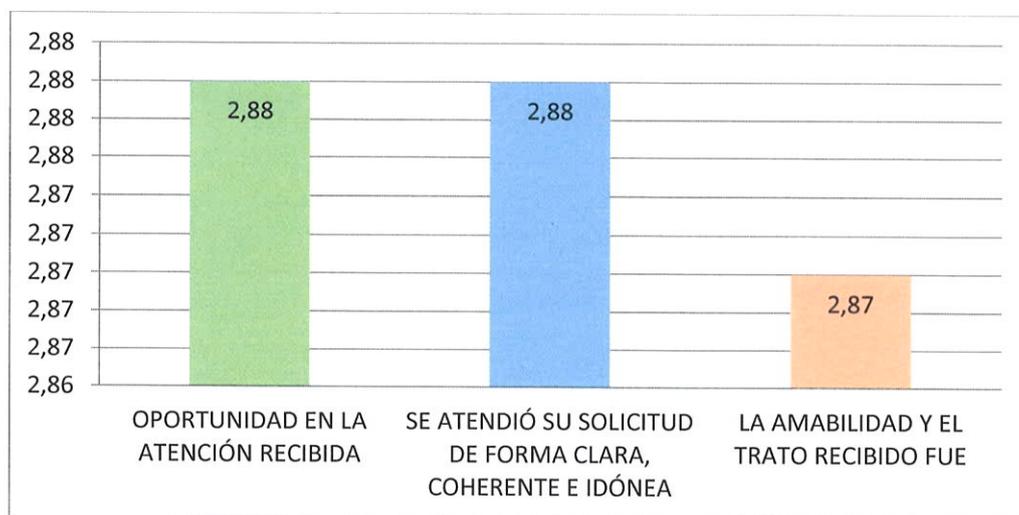
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



De las 6 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: administrativos, contratistas, empleado y funcionario que evaluaron el servicio 5 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena, 1 que era regular; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 5 manifestaron que era buena; 1 que era regular, y frente a la amabilidad y el trato recibido 5 manifestaron que era buena, 1 que era regular.



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 2,88 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 2,88 y frente a la amabilidad y el trato recibido 2,87.



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 Junio 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:

- El director del bachillerato enviará comunicado a los profesores del bachillerato para que coloquen la foto en gnosoft y se facilite su identificación por parte de los padres de familia.
- Se solicitó al Vicerrector Académico que presente al Consejo Académico la propuesta para poder ofertar la técnica profesional en electrónica industrial y en tecnología en automatización industrial en la noche, teniendo en cuenta que con las condiciones actuales no es posible realizarlo por capacidad en la planta física de la ETITC.
- Como medida para agilizar el ingreso de los estudiantes y comunidad educativa en general que hace uso de bicicleta, a partir del segundo semestre de 2018 el ingreso únicamente se realizará por la carrera 17, previa inscripción en audiovisuales (para activar el carné). Cada estudiante debe garantizar la seguridad de su bicicleta con guaya o cadena con candado.

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

- Que se realice por parte de la institución una mayor acompañamiento e intervención a la empresa Aeroexpresos, ya que se manifiesta que en algunas ocasiones se presentan abusos por parte de ellos.
- Que durante todo el día se verifique tanto el ingreso como la salida de personal de la institución, teniendo en cuenta que después de las 8:00 p.m. no se hace este control.

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, nuevamente se informa que:

- Se manifiesta felicitación por la atención y asesoría prestada por las secretarías de las facultades de Mecatrónica y Procesos Industriales.

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

Julio 13 de 2018

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