

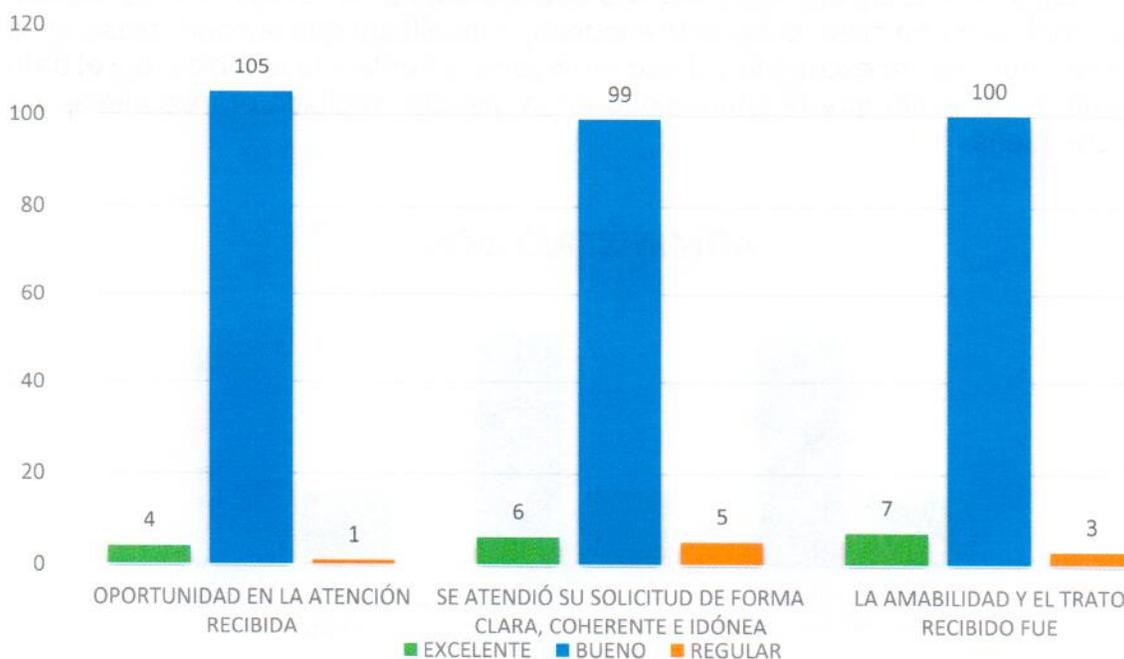


## INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO JUNIO DE 2019

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 mayo de 2019 según consta en el acta No. 7 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO del 8 de julio de 2019 y se contaron un total de 131 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 110 estudiantes, 11 docentes, 4 administrativos, 5 externos y 1 otro.

De los 110 estudiantes que evaluaron el servicio 5 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 105 que era buena, y 1 que era regular, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 7 manifestaron que era excelente, 99 que era buena, y 5 que era regular; y frente a la amabilidad y el trato recibido 8 manifestaron que era excelente, 100 que era buena, y 3 que era regular.

### ESTUDIANTES

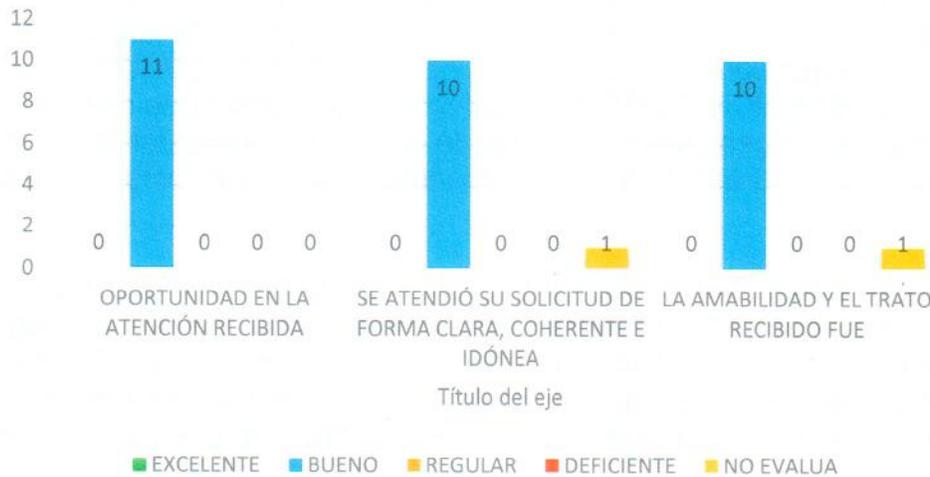


CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



De los 11 docentes que evaluaron el servicio, 11 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 10 manifestaron que era buena y 1 no evaluó; y frente a la amabilidad y el trato recibido 10 manifestaron que era buena y 1 no evaluó.

### DOCENTES



De los 4 administrativos que evaluaron el servicio, 1 manifestó que la oportunidad en la atención recibida era excelente y 3 que era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea, 1 manifestó que la oportunidad en la atención recibida era excelente y 3 que era buena; y frente a la amabilidad y el trato recibido 1 manifestó que la oportunidad en la atención recibida era excelente y 3 que era buena.

### ADMINISTRATIVOS

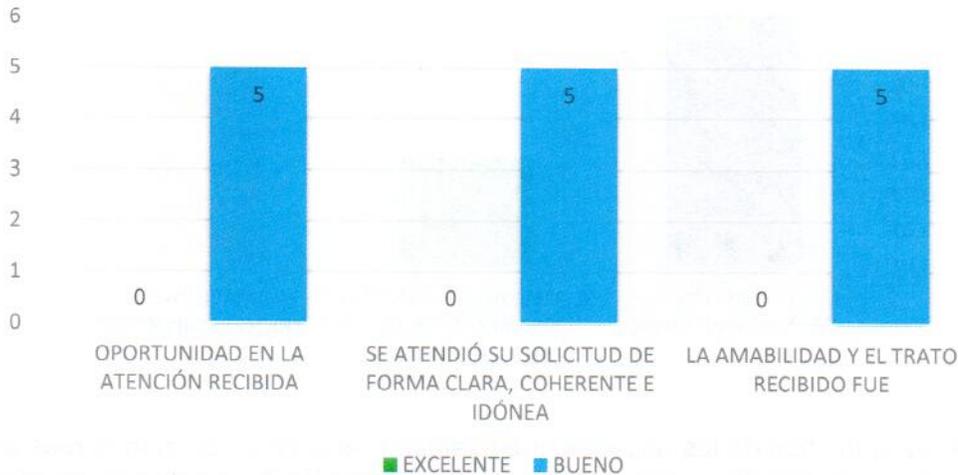


CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



De los 5 externos que evaluaron el servicio 5 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 5 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 5 manifestaron que era buena.

### EXTERNOS



La única evaluación realizada por otra persona que evaluó el servicio manifestó que la oportunidad en la atención recibida era excelente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea manifestó que era excelente; y frente a la amabilidad y el trato recibido manifestó que era excelente.

### OTROS



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



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 3,04 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 3,02 y frente a la amabilidad y el trato recibido 3,05.



Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el mes de junio de 2019 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 julio de 2019.

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, cuanto 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.

A partir de los resultados de la evaluación de la gestión del servicio prestado se puede concluir que durante el mes de mayo de 2019 se prestó un excelente servicio en la ETITC. 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

Julio 22 de 2019

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