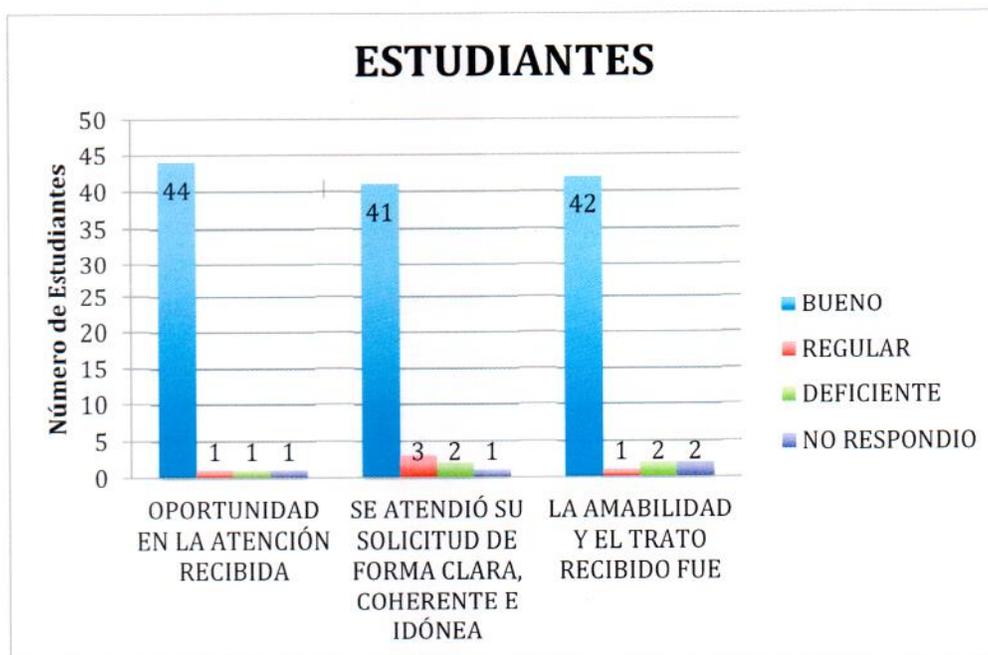


ESCUELA TENOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
Establecimiento Público de Educación Superior

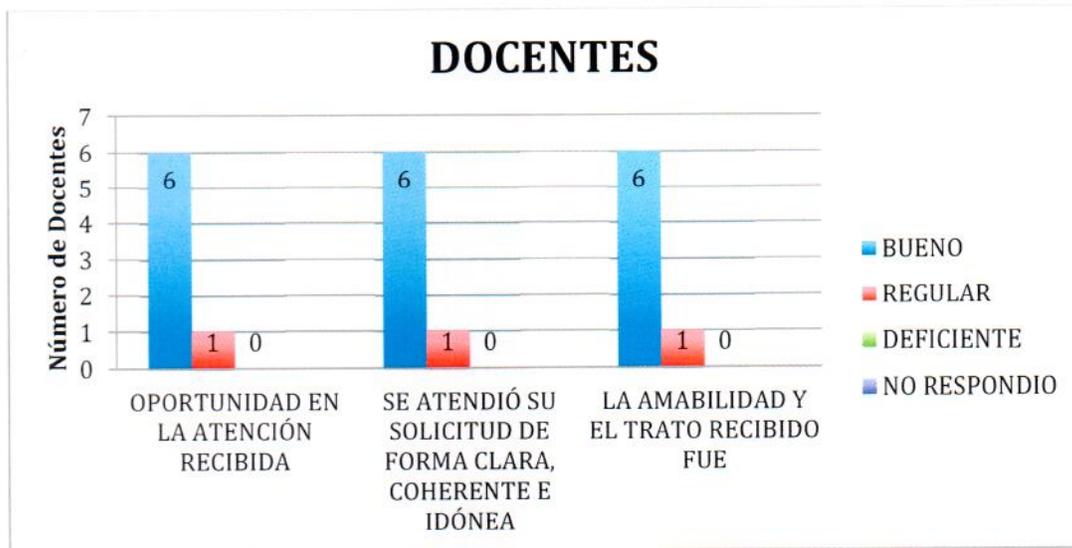
**INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO
PRESTADO MARZO DE 2017**

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 marzo de 2017 el día 4 de abril de 2017, según consta en el acta No. 3 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO de 2017 y se contaron un total de 71 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 47 estudiantes, 7 docentes, 9 externos y 8 otros.

De los 47 estudiantes que evaluaron el servicio 44 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; 1 que era regular, 1 que era deficiente, y 1 no respondió, y en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 41 manifestaron que era buena, 3 que era regular, 2 que era deficiente, 1 no respondió, y frente a la amabilidad y el trato recibido 42 manifestaron que era buena, 1 que era regular, 1 que era deficiente, y 2 no respondieron.



De los 7 Docentes que evaluaron el servicio 6 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; y 1 que era regular, y en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 6 manifestó que era buena, 1 que era regular, y frente a la amabilidad y el trato recibido 6 manifestaron que era buena, 1 que era regular.



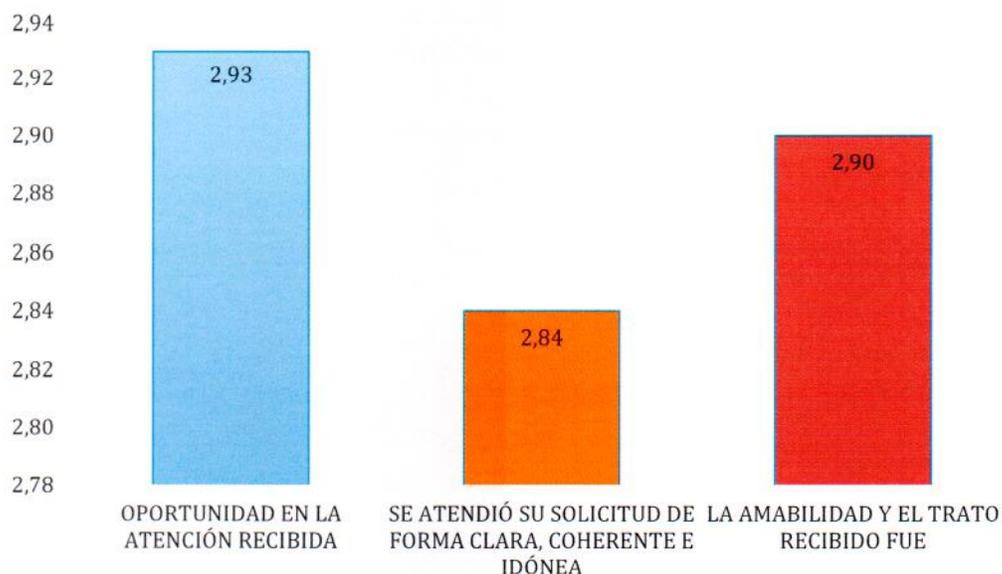
De los 9 externos que evaluaron el servicio 7 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; 1 que era deficiente, 1 no responde en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 7 manifestaron que era buena, 2 deficiente, 1 no responde, y frente a la amabilidad y el trato recibido 8 manifestaron que era buena, 1 que era deficiente.



De las 8 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: administrativos, usuario interno, egresado, acudiente, 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.



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 2,93, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 2,84 y frente a la amabilidad y el trato recibido 2,90.

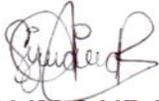


Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el mes de febrero se observan muy pocos aspectos por mejorar que aparecen por primera vez y a los cuales se les realizará el respectivo seguimiento para verificar la reincidencia en los mismos.

Aspectos que se sugieren en las encuestas del mes de marzo:

- Que el tiempo de tenencia de los libros sea aumentado.
- Que se instale un mayor número de tomas eléctricas en el área de la zona de tesis.
- Que el área de talento humano conteste todas las llamadas, porque se comunican con ellos a verificar información de los funcionarios y nadie responde.
- Dos estudiantes de educación superior manifestaron que en la práctica del taller no se les facilitó lija V8.

Al contrastar los aspectos encontrados por primera vez en el mes anterior, no se encuentra reincidencia en el mes de marzo sobre dichos aspectos.



SALIM SAID ROCHA PICO
Representante de la Dirección



YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS
Profesional de Calidad

Abril de 2017