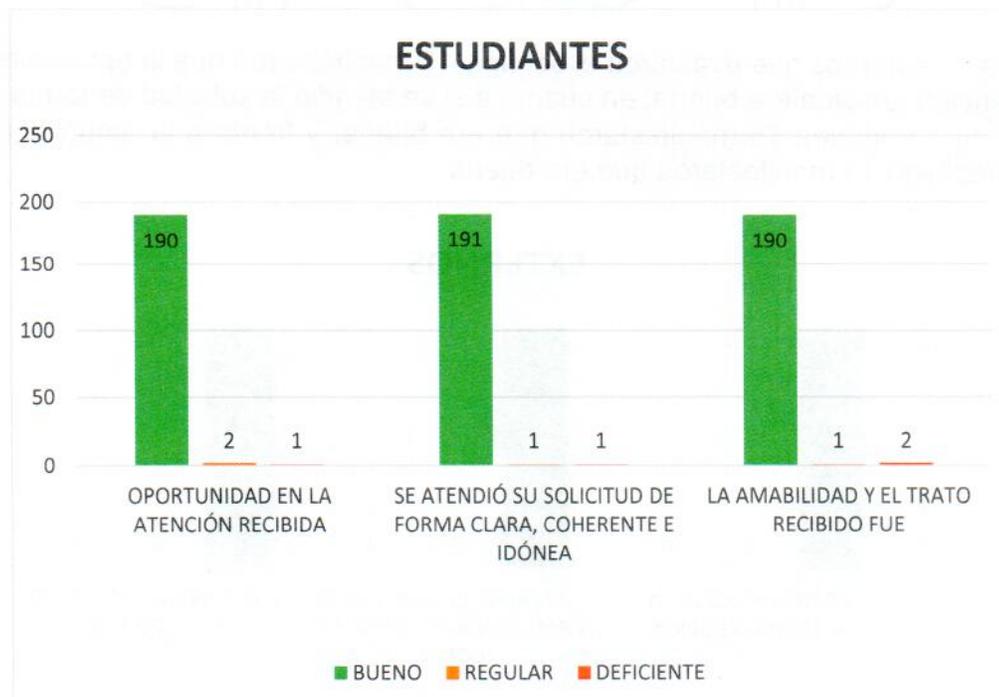




INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO MARZO DE 2019

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 marzo de 2019 según consta en el acta No. 4 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO del 01 de abril de 2019, en la cual se contaron un total de 239 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 193 estudiantes, 21 docentes, 15 externos y 10 otros.

De los 193 estudiantes que evaluaron el servicio 190 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena, 2 que era regular, y 1 que era deficiente, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 191 manifestaron que era buena, 1 que era regular, y 1 que era deficiente; y frente a la amabilidad y el trato recibido 190 manifestaron que era buena, 1 que era regular, 2 que era deficiente.



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



De los 21 docentes que evaluaron el servicio, 20 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; 1 manifestó que era regular, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 21 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 20 manifestaron que era buena, y 1 que era regular.

DOCENTES



De los 15 externos que evaluaron el servicio 15 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 15 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 15 manifestaron que era buena.

EXTERNOS



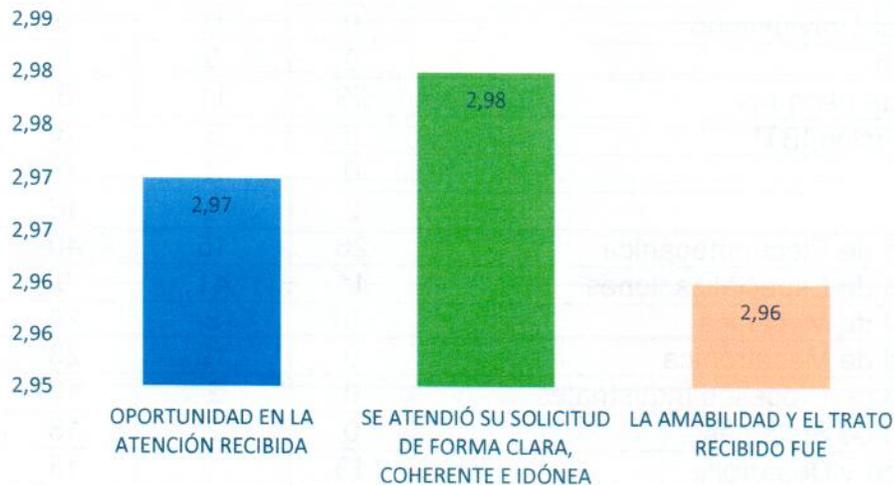
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



De las 10 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: administrativos, contratistas, empleado y funcionario que evaluaron el servicio 9 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena, 1 que era deficiente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 9 manifestaron que era buena; 1 que era deficiente, y frente a la amabilidad y el trato recibido 9 manifestaron que era buena, 1 que era deficiente.



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 2,97 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 2,98 y frente a la amabilidad y el trato recibido 2,96.



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 marzo de 2019 se observa que no se encuentra reincidencia con los aspectos encontrados en el período anterior.

Se recuerda a la Comunidad Educativa que a partir del informe del mes de octubre de 2018 todas las felicitaciones o los aspectos por mejorar que sean sugeridos a través de la Encuesta de Evaluación de la Gestión del Servicio Prestado serán ingresados y recibirán un radicado como anónimo en el Sistema de Información y Atención al Ciudadano (SIAC), situación que permitirá dar respuesta oportuna y/o generar reconocimiento a funcionarios; así mismo esta información quedará registrada en el informe de PQRSD que se genera de forma mensual.

De igual manera, se acordó como estrategia enviar copia al proceso de calidad de los aspectos presentados como sugerencia o felicitación para que se realice el respectivo seguimiento o acompañamiento.

Se puede concluir que las personas que evaluaron el servicio durante el mes de marzo de 2019 manifestaron un buen servicio. Sin embargo, se continuará realizando el acompañamiento a los procesos o áreas que lo requieren.

A continuación, se presenta de manera consolidada el resultado de la Encuesta de Evaluación de la Gestión del Servicio prestado de los tres primeros meses del año 2019, discriminado por las dependencias evaluadas:

DEPENDENCIA	TOTAL ENCUESTADOS			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Atención al Ciudadano	0	0	13	13
Audiovisuales	0	0	4	4
Banco de alimentos	0	0	6	6
Biblioteca	0	0	15	15
Bienestar Universitario	0	0	0	0
Cafetería	0	0	6	6
Centro de Lenguas	29	11	5	45
Coordinación IBTI	0	3	3	6
CSIC	0	0	0	0
ORII	2	3	16	21
Facultad de Electromecánica	26	15	40	81
Facultad de Especializaciones	11	41	9	61
Facultad de Mecánica	0	2	26	28
Facultad de Mecatrónica	0	19	23	42
Facultad de Procesos Industriales	0	2	19	21
Facultad de Sistemas	0	2	13	15
Extensión y Desarrollo	13	1	15	29
Gestión Documental	0	0	3	3

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

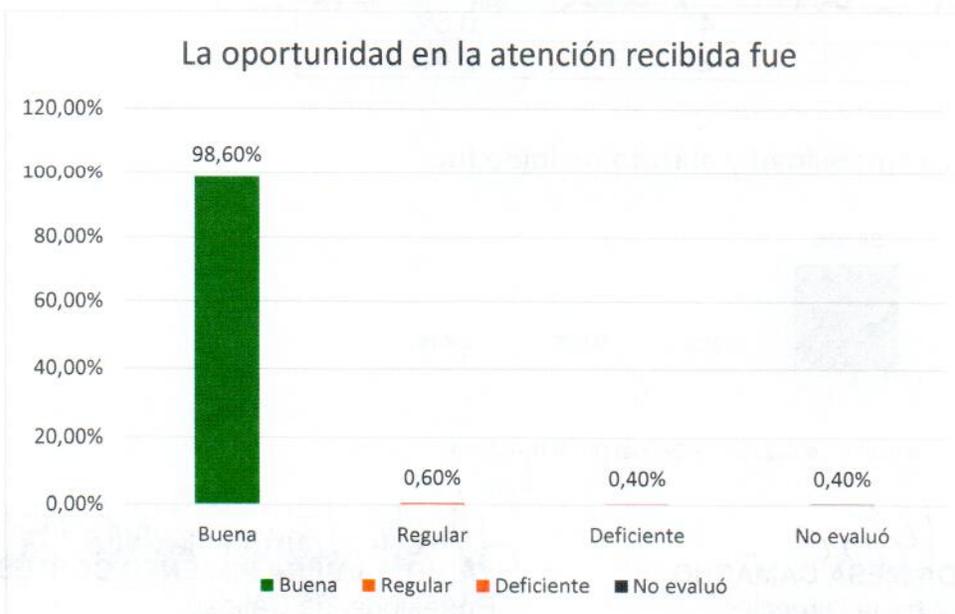


Certificado No
GP-CER541803

DEPENDENCIA	TOTAL ENCUESTADOS			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Oficina Asesora de Planeación-Calidad	0	0	3	3
Rectoría	0	0	1	1
Registro y Control	5	7	0	12
Sala de Sistemas	0	0	1	1
Secretaría General	1	0	0	1
Talento Humano	0	2	2	4
Talleres y Laboratorios	0	0	7	7
Tesorería	0	1	1	2
Vicerrectoría Académica	2	7	7	16
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	45	6	1	52
Vicerrectoría de Investigación	0	0	0	0
TOTAL	134	122	239	495

RESULTADO POR PREGUNTA EVALUADA

La oportunidad en la atención recibida fue:		
CALIFICACIÓN	VOTOS	PORCENTAJE
Buena	488	98.6%
Regular	3	0.6%
Deficiente	2	0.4%
No evaluó	2	0.4%



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



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

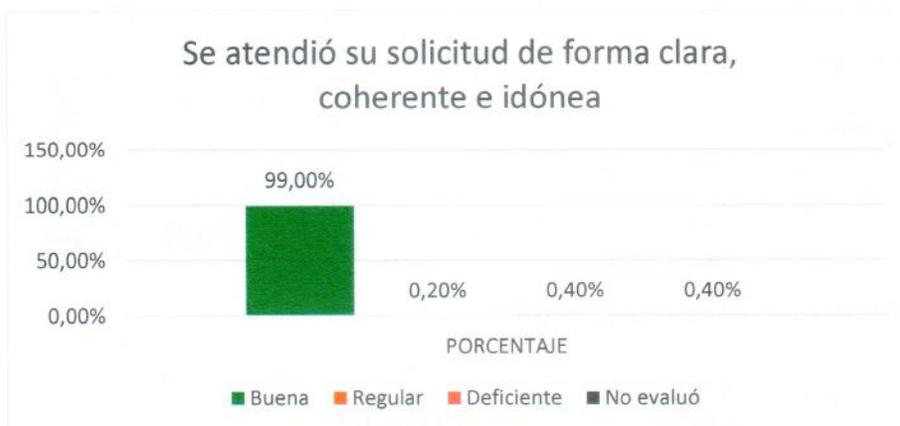
Establecimiento Público de Educación Superior



Certificado No.
GP-CER541803



Se atendió su solicitud de forma clara, coherente e idónea:		
CALIFICACIÓN	VOTOS	PORCENTAJE
Buena	490	99.0%
Regular	1	0.2%
Deficiente	2	0.4%
No evaluó	2	0.4%



La amabilidad y el trato recibido fue:		
CALIFICACIÓN	VOTOS	PORCENTAJE
Buena	488	98.6%
Regular	1	0.2%
Deficiente	4	0.8%
No evaluó	2	0.4%



Dora Amanda Mesa Camacho
DORA AMANDA MESA CAMACHO
 Representante de la Dirección
 Abril 30 de 2019

Yaneth Jimena Pimiento Cortes
YANETH JIMENA PIMIENTO CORTES
 Profesional de Calidad

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