

ESCUELA TENOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
Establecimiento Público de Educación Superior

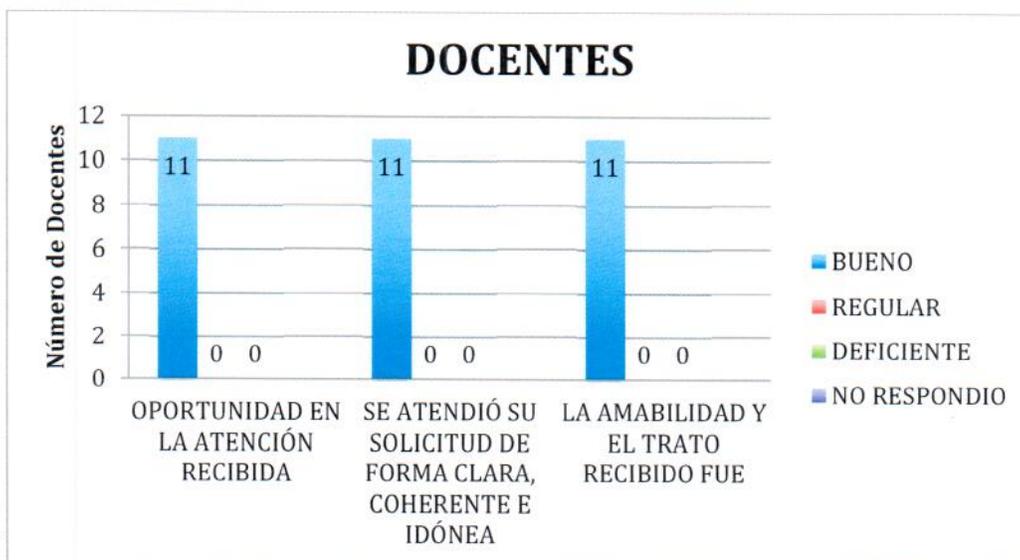
**INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO
PRESTADO MAYO DE 2017**

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 Mayo de 2017 el día 1 de junio de 2017, según consta en el acta No. 05 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO de 2017 y se contaron un total de 92 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 47 estudiantes, 11 docentes, 7 externos y 27 otros.

De los 47 estudiantes que evaluaron el servicio 47 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; y en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 47 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 46 manifestaron que era buena, y 1 no respondió.



De los 11 Docentes que evaluaron el servicio 11 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; y en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 11 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 11 manifestaron que era buena.



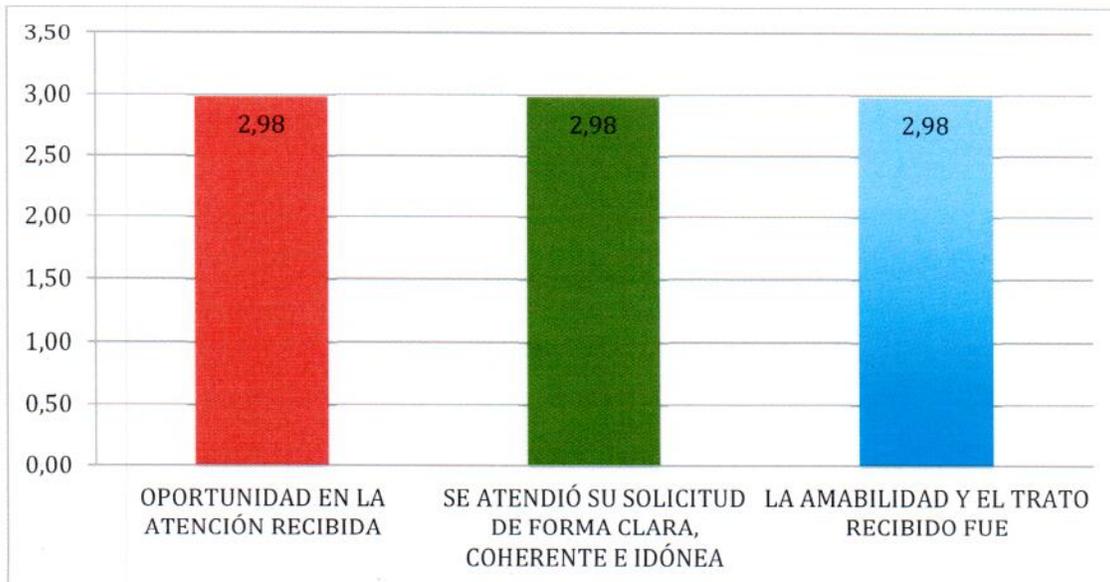
De los 7 externos que evaluaron el servicio 6 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; 1 que era deficiente, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 6 manifestaron que era buena, 1 que era deficiente, y frente a la amabilidad y el trato recibido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



De las 27 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: administrativos, usuario interno, padres de familia, pasante, monitora, secretario; que evaluaron el servicio 27 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 27 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 27 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 2,98 , 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 2,98.

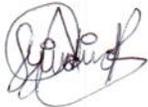


Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el mes de mayo se observa que no se encuentra reincidencia con los aspectos encontrados en el mes de marzo sobre dichos aspectos.

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

- Que se organice el área correspondiente al laboratorio de refrigeración y calderas.
- Que se definan horarios de práctica libre, en los cuales los laboratorios estén abiertos y que este horario sea publicado en un tablero o en la página web.
- Que se instalen diferentes sistemas operativos como OS, LINUX en las salas,

Así mismo, se manifiesta que el servicio recibido por parte de quienes fueron evaluados durante este período, ha sido excelente.



SALIM SAID ROCHA PICO
Representante de la Dirección



YANETH JIMENA PIMIENTO CORTES
Profesional de Calidad

Junio 9 de 2017