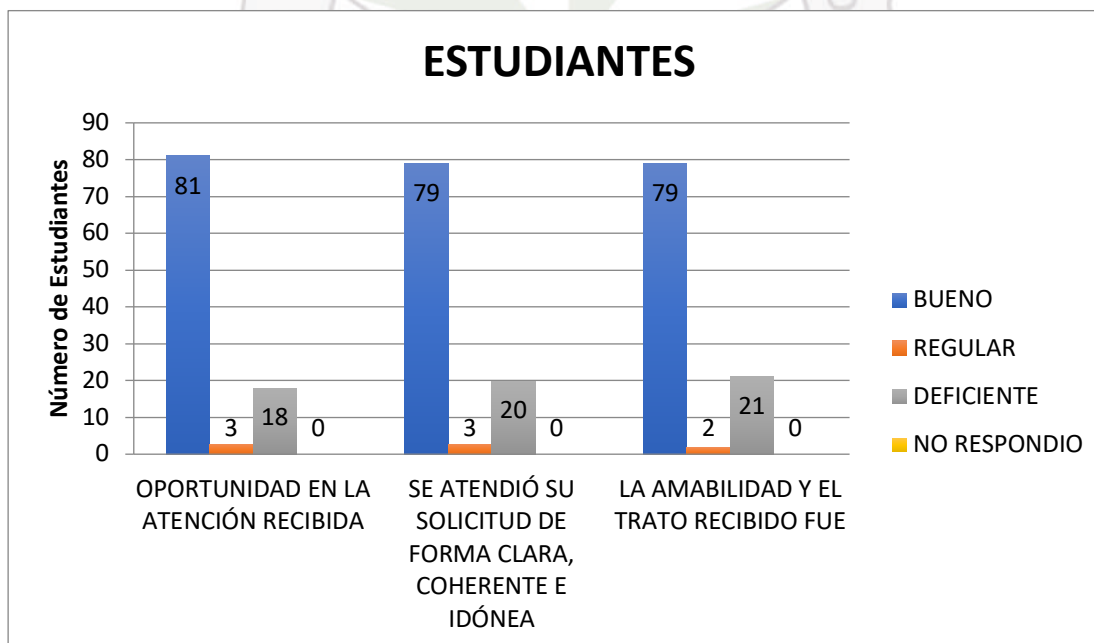




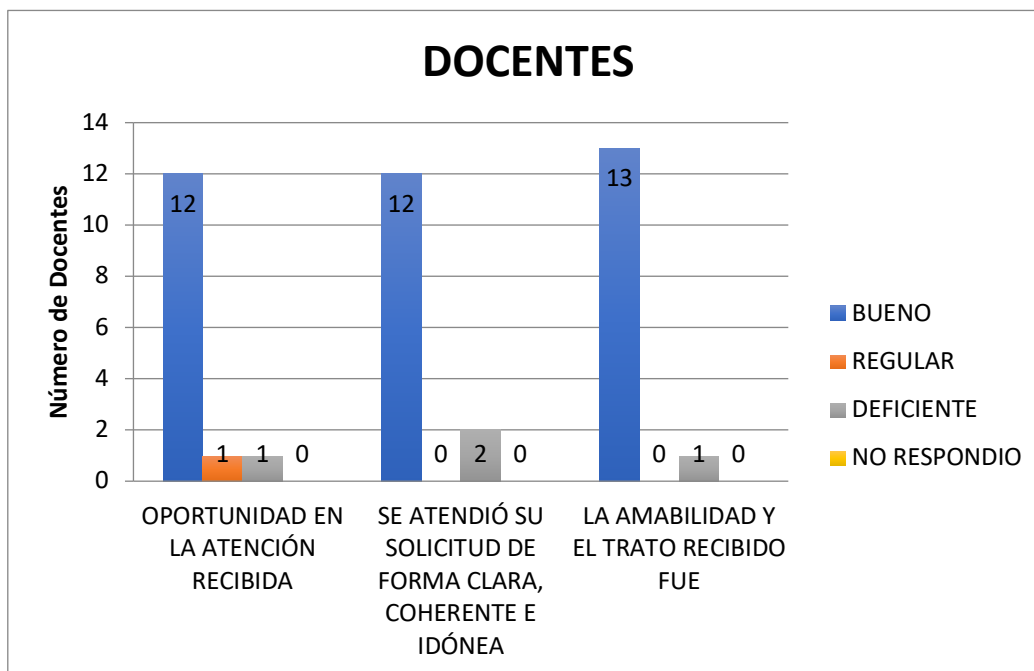
INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO MAYO DE 2018

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 2018 según consta en el acta No. 6 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO de 2018 y se contaron un total de 149 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 102 estudiantes, 14 docentes, 16 externos y 17 otros.

De los 102 estudiantes que evaluaron el servicio 81 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena, 3 que era regular, y 18 que era deficiente, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 79 manifestaron que era buena, 3 que era regular, y 20 era deficiente; y frente a la amabilidad y el trato recibido 79 manifestaron que era buena, 2 que era regular, y 21 que era deficiente.



De los 14 docentes que evaluaron el servicio, 12 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; 1 que era regular; 1 y que era deficiente, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 12 manifestaron que era buena, y 2 que era deficiente, y frente a la amabilidad y el trato recibido 13 manifestaron que era buena; y 1 que era deficiente.

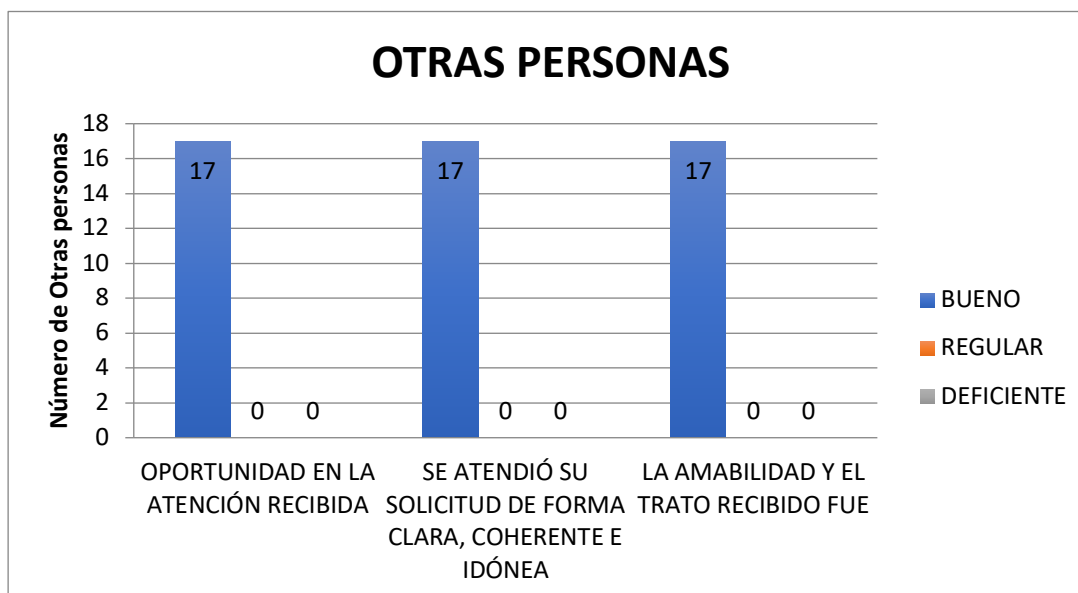


De los 16 externos que evaluaron el servicio 15 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena, y 1 que era deficiente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 16 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 16 manifestaron que era buena.

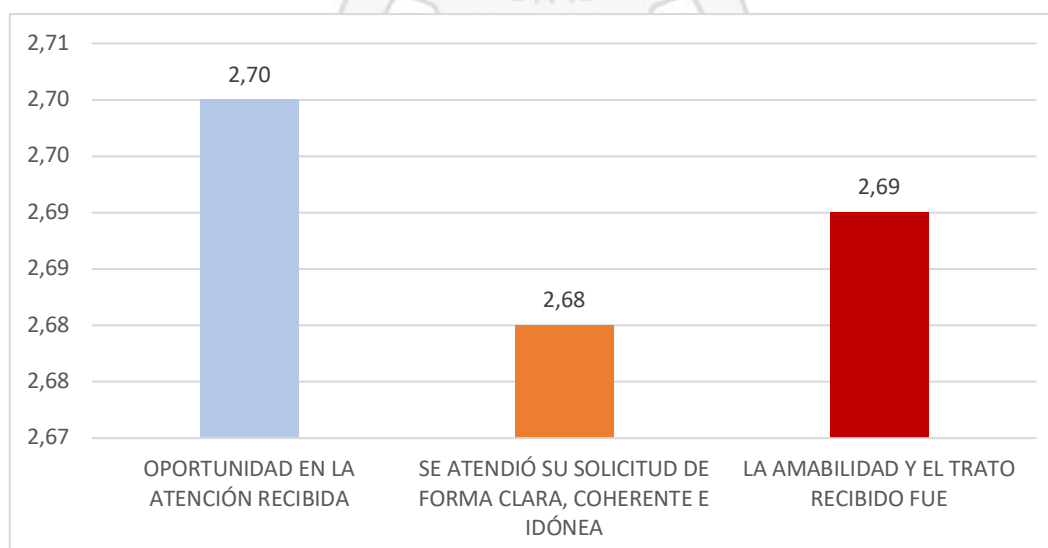




De las 17 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: administrativos, contratistas, empleado y funcionario que evaluaron el servicio 17 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 17 manifestaron que era buena; y frente a la amabilidad y el trato recibido 17 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 2,70 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 2,68 y frente a la amabilidad y el trato recibido 2,69.





Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el mes de mayo de 2018 se observa que se encuentra reincidencia en el aspecto relacionado con la falta la intermitencia del servicio de internet, con relación a esto se informa que se están adquiriendo access point para ampliar cobertura y switches para reemplazar los que se encuentran dañados con la finalidad de mejorar el servicio.

Con relación a las sugerencias presentadas el mes pasado y que no tienen reincidencia, se informa que:

- El horario de atención de la ORII a partir del mes de julio de 2018 será ampliado los días miércoles y jueves hasta las 8:30 p.m., teniendo en cuenta que la población estudiantil de la noche requiere acceso a la información de intercambios e internacionalización.
- Se propondrá al área de contratación modificar la fecha anual de cambio de proveedor, buscando de esta forma que se realicen en tiempos en los cuales no se vea afectada la academia.
- Se realizó reunión con la coordinadora de ruta informando que los conductores de las rutas esperan a los niños hasta las 2:15 p.m. y que cuando ellos no llegan ella o la monitora informa a los padres de familia. Así mismo, se recuerda la importancia de que los niños lleguen a más tardar a la acordada, teniendo en cuenta que la ruta no puede esperarlos más tiempo, porque se afecta la llegada de todos los estudiantes a sus hogares.
- En cuanto al tema de reincidencia en los tickets de mantenimiento informático por una misma situación, se informa que desde el área de sistemas se presta un soporte de primer nivel y que cuando la situación se presenta de forma persistente, ésta se escala a segundo o tercer nivel para que se dé completa solución a la situación presentada.

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

- Que los profesores del bachillerato coloquen la foto en gnosoft para que se pueda facilitar la identificación en el momento de requerirlos y solicitar cita de atención a padres de familia.
- Que se analice la posibilidad de ofertar la técnica profesional en electrónica industrial y en tecnología en automatización industrial en la noche.
- Que se analice una opción en la cual a través de algún mecanismo se agilice el proceso de ingreso con bicicleta, ya que actualmente es muy demorado y se llega tarde a clase.



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



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, 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 mayo 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

Junio 18 de 2018