

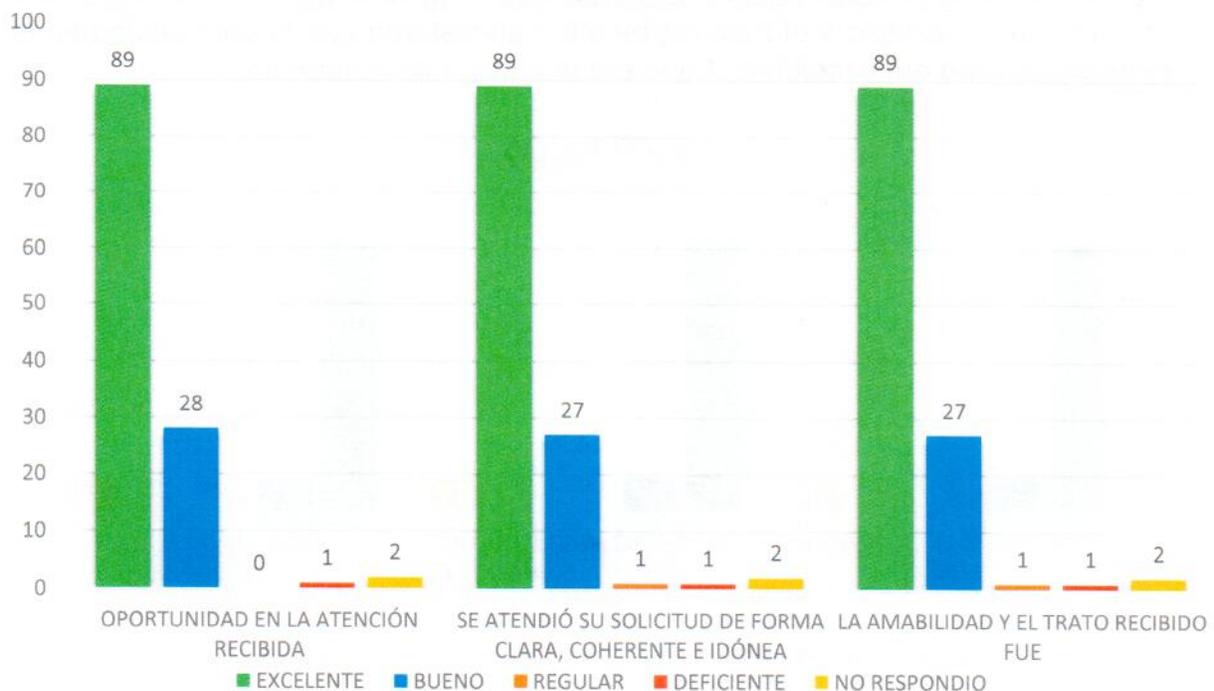


INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO MAYO DE 2019

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. 6 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO del 4 de junio de 2019 y se contaron un total de 152 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 120 estudiantes, 13 docentes, 10 externos y 9 otros.

De los 120 estudiantes que evaluaron el servicio 89 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 28 que era buena, 1 que era deficiente, y 2 no respondieron; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 89 manifestaron que era excelente, 27 que era buena, 1 que era regular; 1 que era deficiente y 2 no respondieron, y frente a la amabilidad y el trato recibido 89 manifestaron que era excelente, 27 que era buena, 1 que era regular; 1 que era deficiente; y 2 no respondieron.

ESTUDIANTES



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



De los 13 docentes que evaluaron el servicio, 7 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente; y 6 que era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 7 manifestaron que era excelente; y 6 que era buena; y frente a la amabilidad y el trato recibido 7 manifestaron que era excelente, y 6 que era buena.

DOCENTES



De los 10 externos que evaluaron el servicio 8 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente; 1 que era buena y 1 no respondió; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 8 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente; 1 que era buena y 1 no respondió, y frente a la amabilidad y el trato recibido 8 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente; 1 que era buena y 1 no respondió.

EXTERNOS

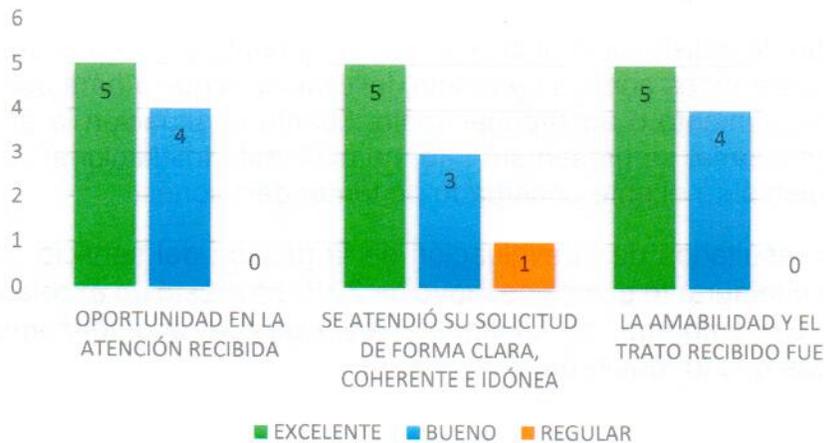


CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



De las 9 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: administrativos, contratistas, empleados y funcionarios que evaluaron el servicio 5 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente y 4 que era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 5 manifestaron que era excelente; 3 que era buena y 1 que era regular, y frente a la amabilidad y el trato recibido 5 manifestaron que era excelente y 4 que era buena.

OTROS



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 3,72 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 3,72 y frente a la amabilidad y el trato recibido 3,72.



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 mayo 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 junio 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

Junio 25 de 2019


YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS
Profesional de Calidad

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