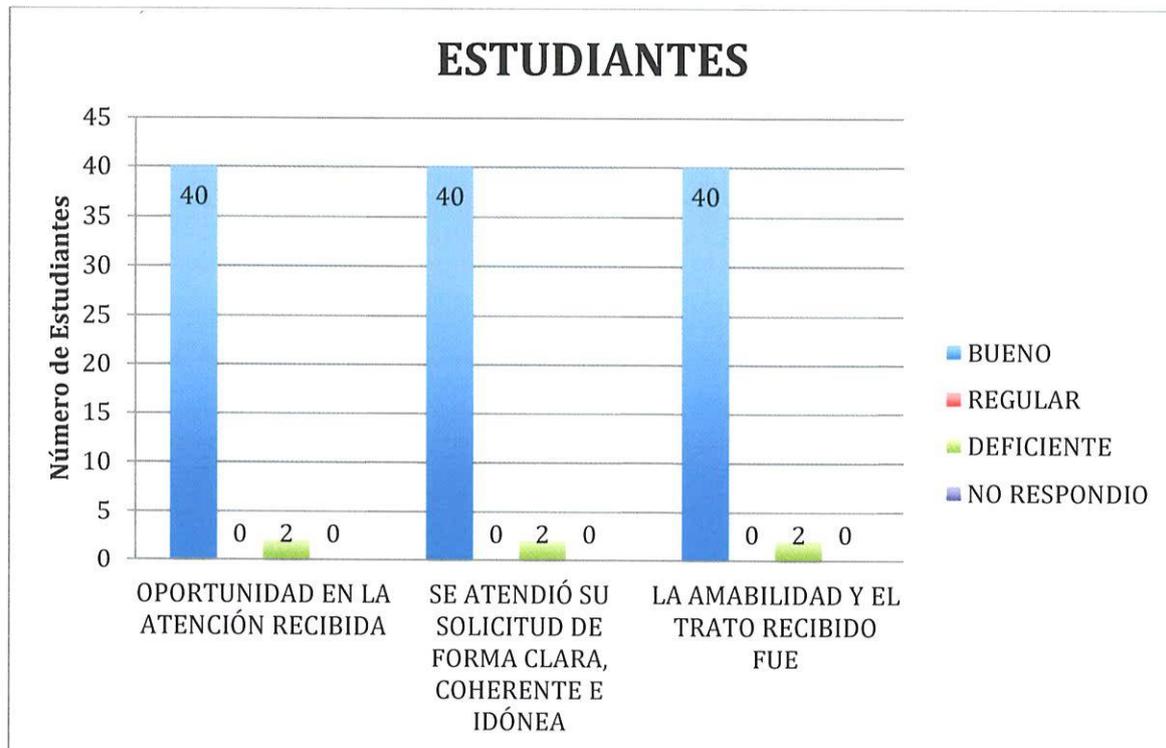


**ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL**  
Establecimiento Público de Educación Superior

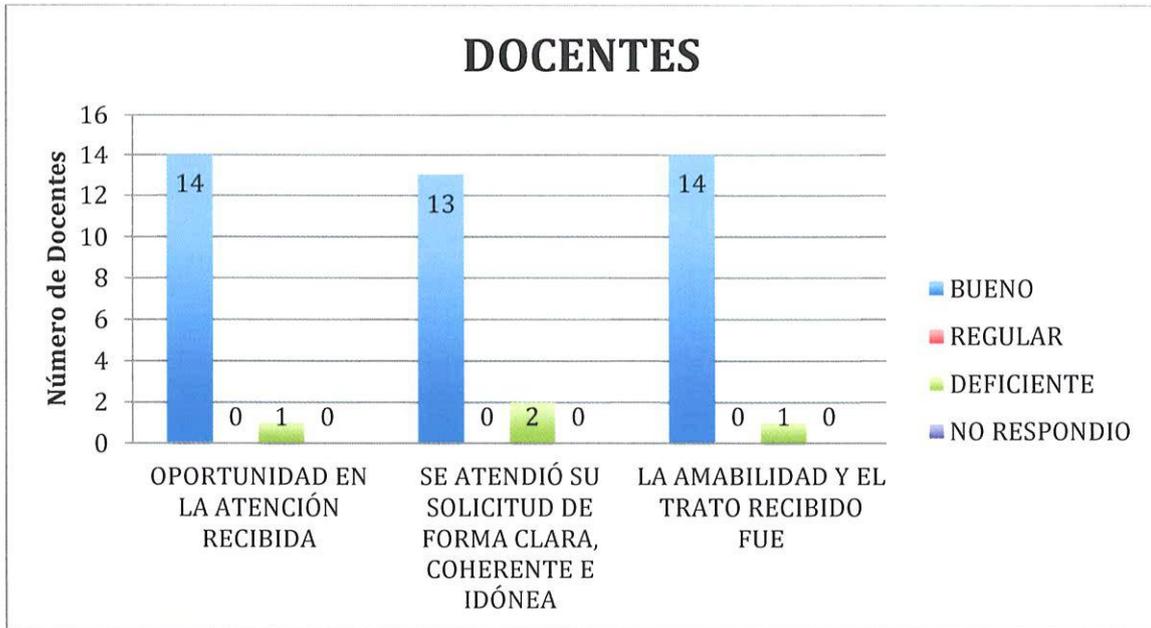
**INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO  
PRESTADO NOVIEMBRE DE 2016**

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 el día 13 de diciembre de 2016 según consta en el acta No. 5 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO de 2016 y se contaron un total de 89 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 42 estudiantes, 15 docentes, 10 externos y 22 otros.

De los 42 estudiantes que evaluaron el servicio 40 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena, 2 que era deficiente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 40 manifestaron que era buena, y 2 que era deficiente, y frente a la amabilidad y el trato recibido 40 manifestaron que era buena y 2 que era deficiente.



De los 15 docentes que evaluaron el servicio, 14 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 13 manifestaron que era buena y 2 que era deficiente, y frente a la amabilidad y el trato recibido 14 manifestaron que era buena y 1 que era deficiente.



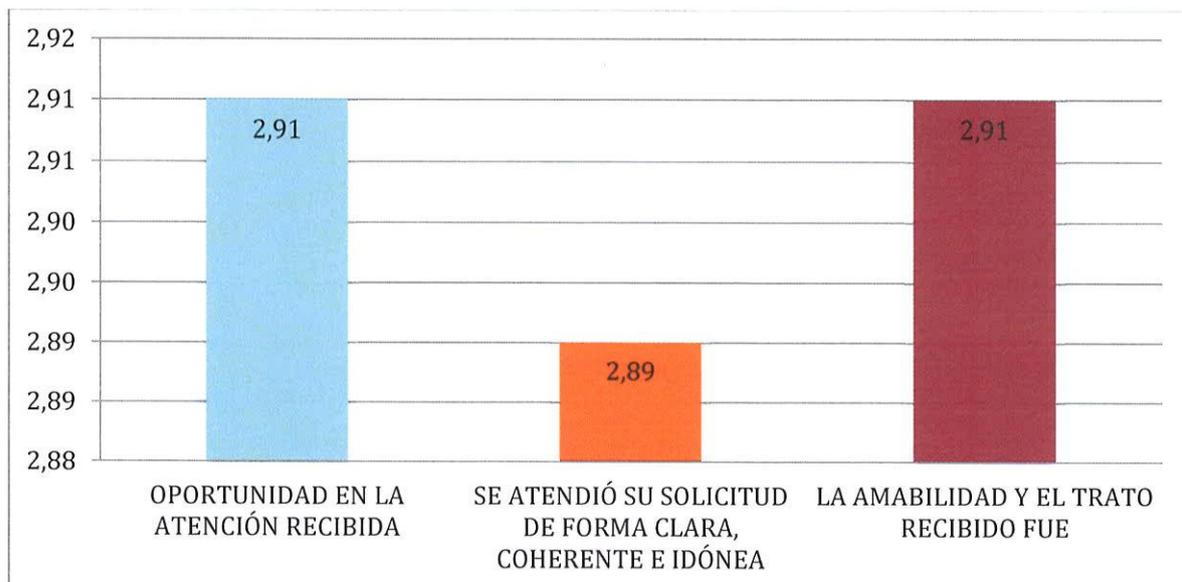
De los 10 externos que evaluaron el servicio 9 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena y 1 que era deficiente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 9 manifestaron que era buena, 1 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 9 manifestaron que era buena, 1 que era deficiente.



De las 22 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: administrativos, aspirante, egresados y padres de familia que evaluaron el servicio 21 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; 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 21 manifestaron que era buena. Se anuló una encuesta.



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 2,91, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 2,89 y frente a la amabilidad y el trato recibido 2,91.



Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el mes de noviembre se observa que las situaciones que se habían presentado por primera vez en el mes de octubre no tuvieron reincidencia en este mes.

Entre los aspectos a tener en cuenta se presenta la solicitud que realizan algunos docentes en cuanto a la posibilidad de adquirir más computadores portátiles para el área de Biblioteca, porque consideran que los que se encuentran en esa área no son suficientes para la demanda que se genera, teniendo en cuenta que en varias oportunidades al momento de realizar la solicitud de préstamo, todos se encuentran prestados.



**SALIM SAID ROCHA PICO**  
Representante de la Dirección



**YANETH JIMENA PIMIENTO CORTES**  
Profesional de Calidad

Enero 11 de 2017