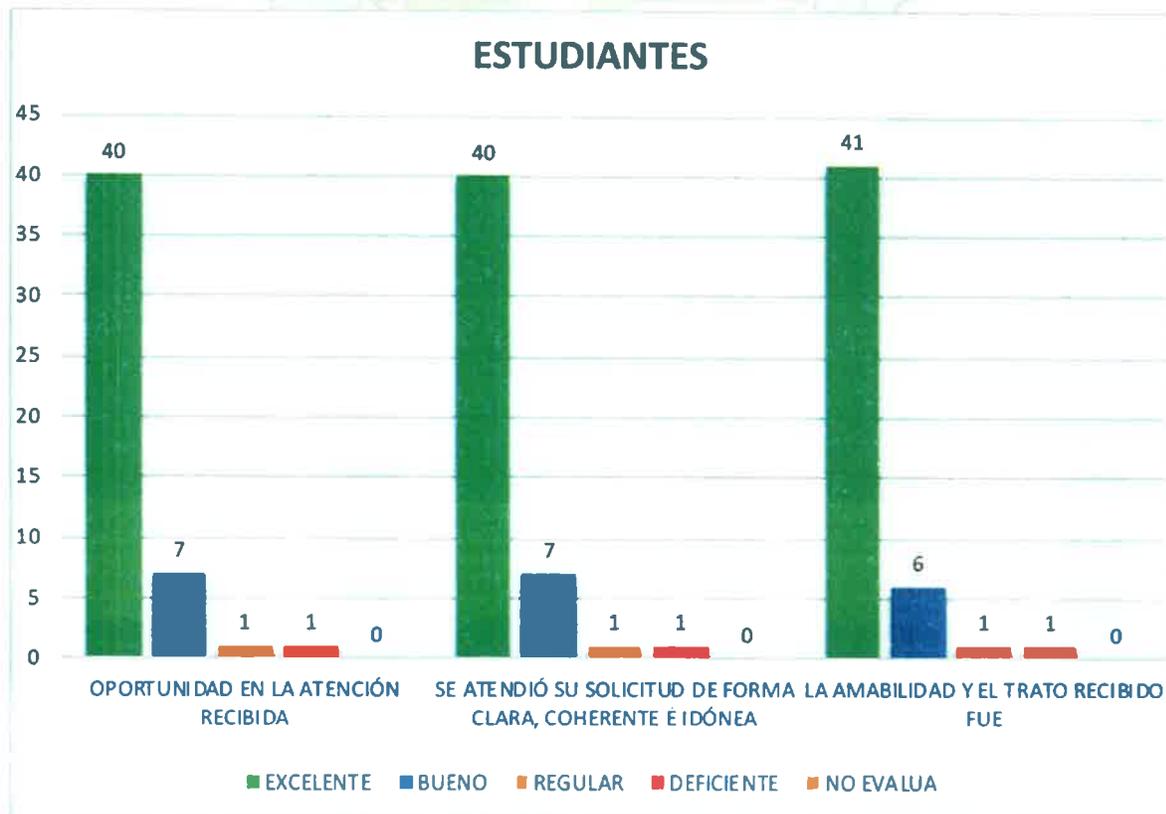




**INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
DEL SERVICIO PRESTADO NOVIEMBRE DE 2019**

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 julio de 2019 según consta en el acta No. 12 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO del 5 de diciembre de 2019 y se contaron un total de 61 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 49 estudiantes, 4 docentes y 8 otros.

De los 49 estudiantes que evaluaron el servicio 40 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente, 7 que era buena, 1 que era regular y 1 que era deficiente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 40 manifestaron que era excelente, 7 que era buena, 1 que era regular y 1 que era deficiente; y frente a la amabilidad y el trato recibido 41 manifestaron que era excelente, 6 que era buena, 1 que era regular y 1 que era deficiente



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



De los 4 docentes que evaluaron el servicio, 4 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 4 manifestaron que era excelente; y frente a la amabilidad y el trato recibido 4 manifestaron que era excelente.



De las 8 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: contratistas, aspirantes y externos, que evaluaron el servicio 8 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente; en cuanto así se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 8 manifestaron que era excelente y frente a la amabilidad y el trato recibido 8 manifestaron que era excelente.



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



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 3,97 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 3,96 y frente a la amabilidad y el trato recibido 3,98.



Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el mes de noviembre 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 sugeridos a través de la Encuesta de Evaluación de la Gestión del Servicio Prestado se ingresaron como anónimo en el Sistema de Información y Atención al Ciudadano (SIAC), asignándole el respectivo número de radicado; situación que permite dar respuesta oportuna y/o generar reconocimiento a los funcionarios resaltados por su atención. Esta información detallada se puede evidenciar en el informe de PQRSD del mes de noviembre 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, cuando 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. Durante este período no se presentaron situaciones que fuera necesario presentar al Comité.

A partir de los resultados de la evaluación de la gestión del servicio prestado se puede concluir que durante el mes de noviembre de 2019 se prestó un excelente servicio en la ETIC.

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



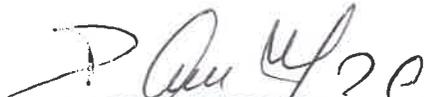
**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior



Certificado No
GP-CER541803



Sin embargo, se continuará realizando el acompañamiento a los procesos o áreas que lo requieren.


DORA AMANDA MESA CAMACHO
Representante de la Dirección


YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS
Profesional de Calidad

Diciembre 18 de 2019



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