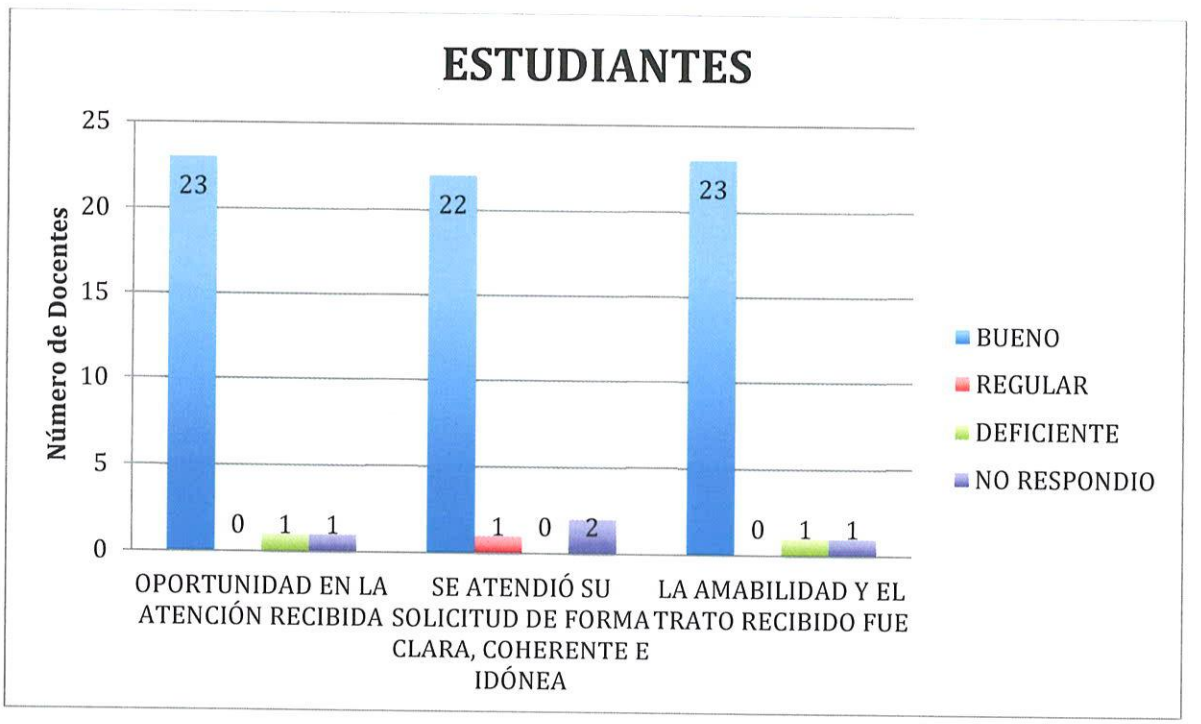
ESCUELA TENOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
Establecimiento Público de Educación Superior

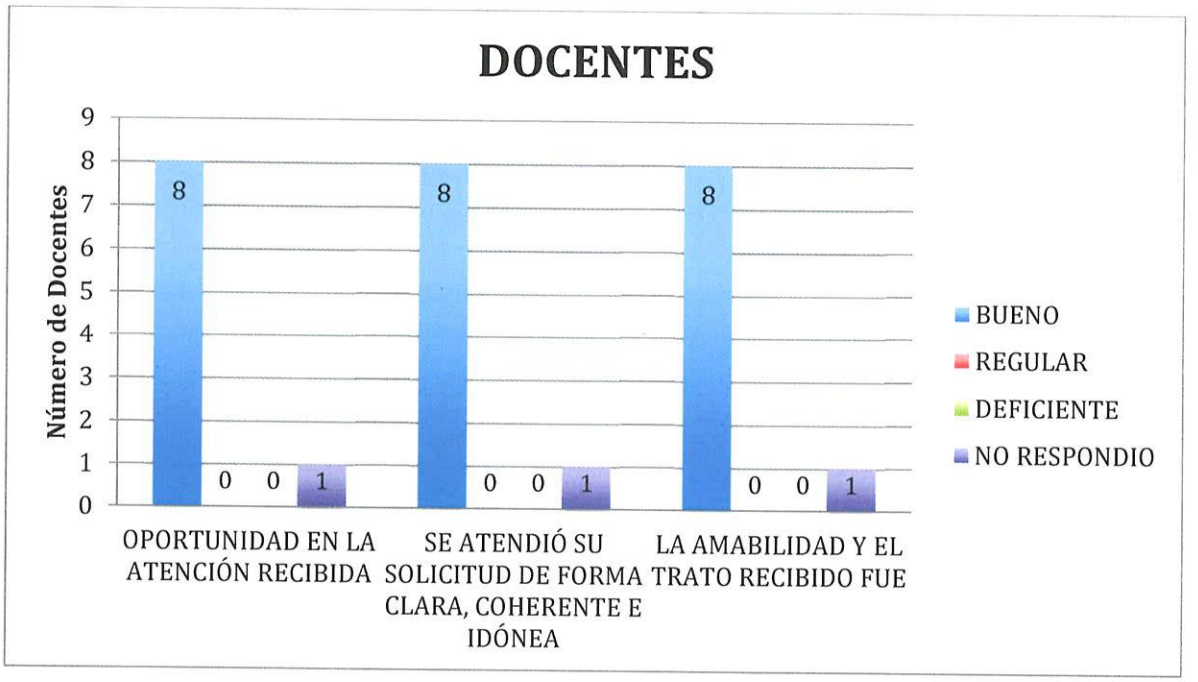
INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO OCTUBRE DE 2016

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 10 de noviembre de 2016 según consta en el acta No. 4 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO de 2016 y se contaron un total de 63 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 25 estudiantes, 9 docentes, 22 externos y 7 otros.

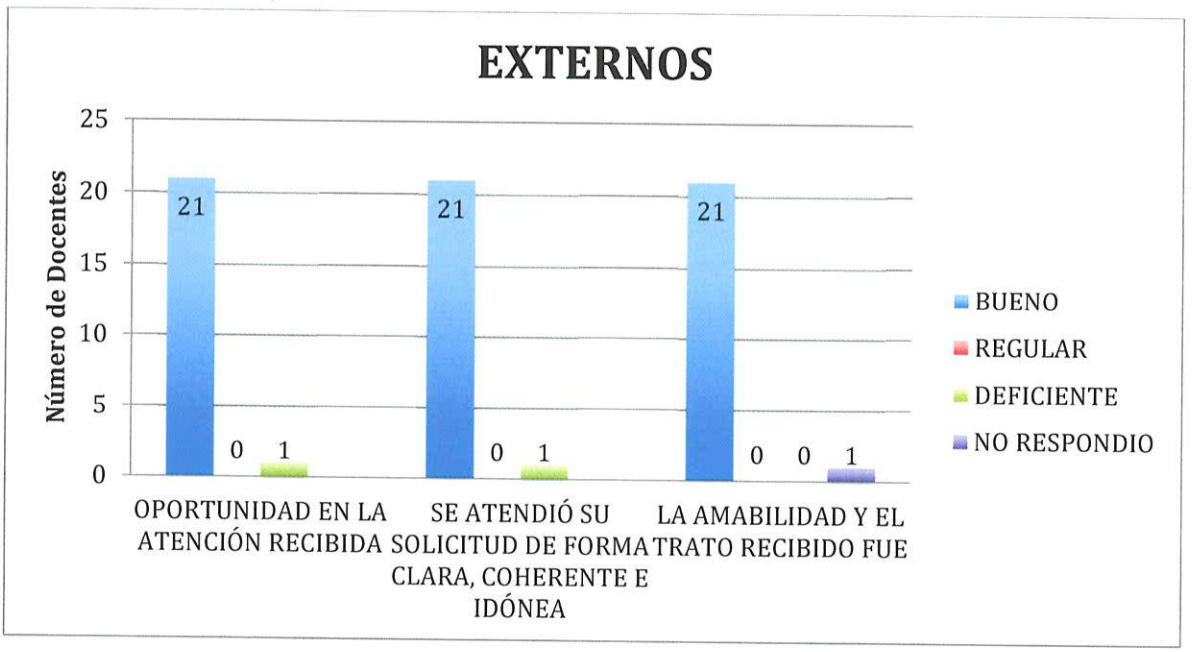
De los 25 estudiantes que evaluaron el servicio 23 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena, 1 que era deficiente y 1 no evaluó; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 22 manifestaron que era buena, 1 que era regular y 2 no respondieron y frente a la amabilidad y el trato recibido 23 manifestaron que era bueno, 1 que era deficiente y 1 no respondió.



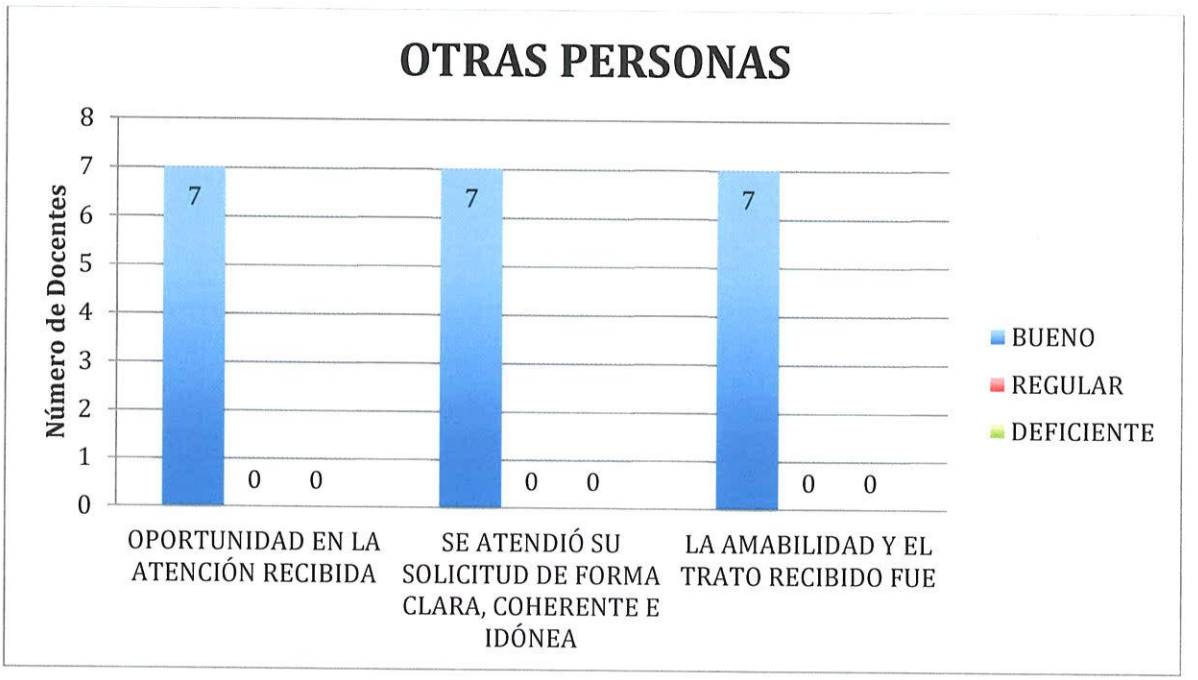
De los 9 docentes que evaluaron el servicio, 8 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena y 1 no respondió; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 8 manifestaron que era buena y 1 no respondió y frente a la amabilidad y el trato recibido 8 manifestaron que era buena y 1 no respondió.



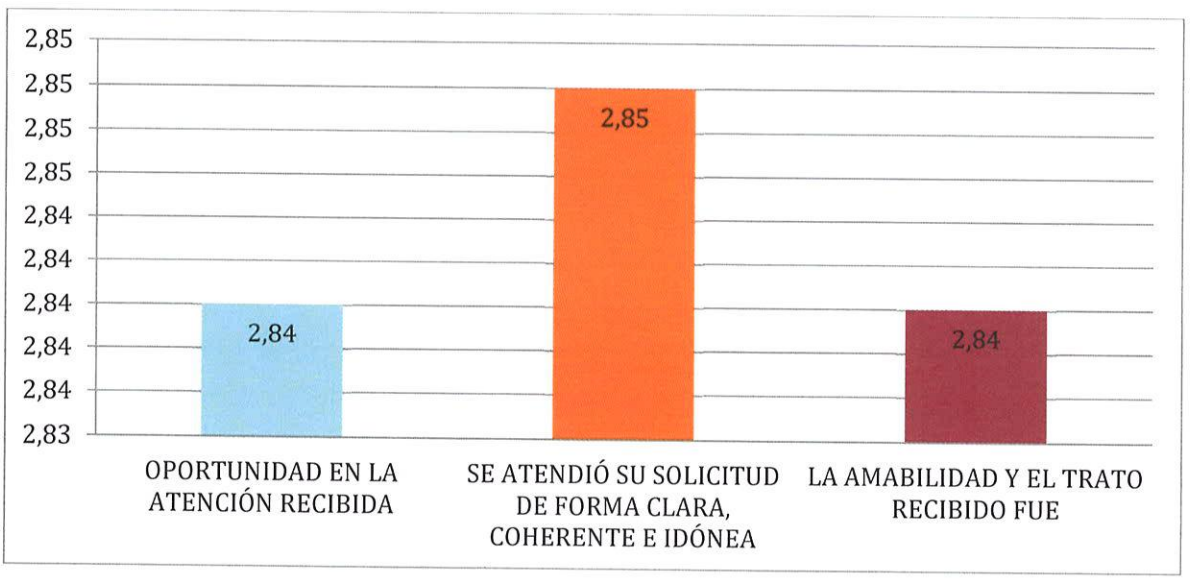
De los 22 externos que evaluaron el servicio 21 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena y 1 que era deficiente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 21 manifestaron que era buena, 1 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 21 manifestaron que era buena, 1 no respondió.



De las 7 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: administrativos, egresados y acudientes que evaluaron el servicio los 7 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea los 7 manifestaron que era buena y frente a la amabilidad y el trato recibido los 7 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 2,84, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 2,85 y frente a la amabilidad y el trato recibido 2,84.



Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el mes de octubre se observan muy pocos aspectos por mejorar que aparecen por primera vez y a los cuales se les realizará el respectivo seguimiento para verificar la reincidencia en los mismos.

Al contrastar los aspectos encontrados por primera vez en el mes anterior, no se encuentra reincidencia en el mes de octubre sobre dichos aspectos.

Se tenía previsto realizar una segunda capacitación sobre el tema de atención al ciudadano con el Departamento Administrativo de la Función Pública para finales del mes de noviembre de 2016, pero a la fecha no se ha recibido respuesta de la solicitud presentada a esa entidad.

Se puede evidenciar que con las acciones que se han venido implementado se ha mejorado en gran medida las situaciones de inconformidad presentadas por los usuarios en los meses anteriores.

SALIM SAID ROCHA PICO
Representante de la Dirección

YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS
Profesional de Calidad

Noviembre 28 de 2016