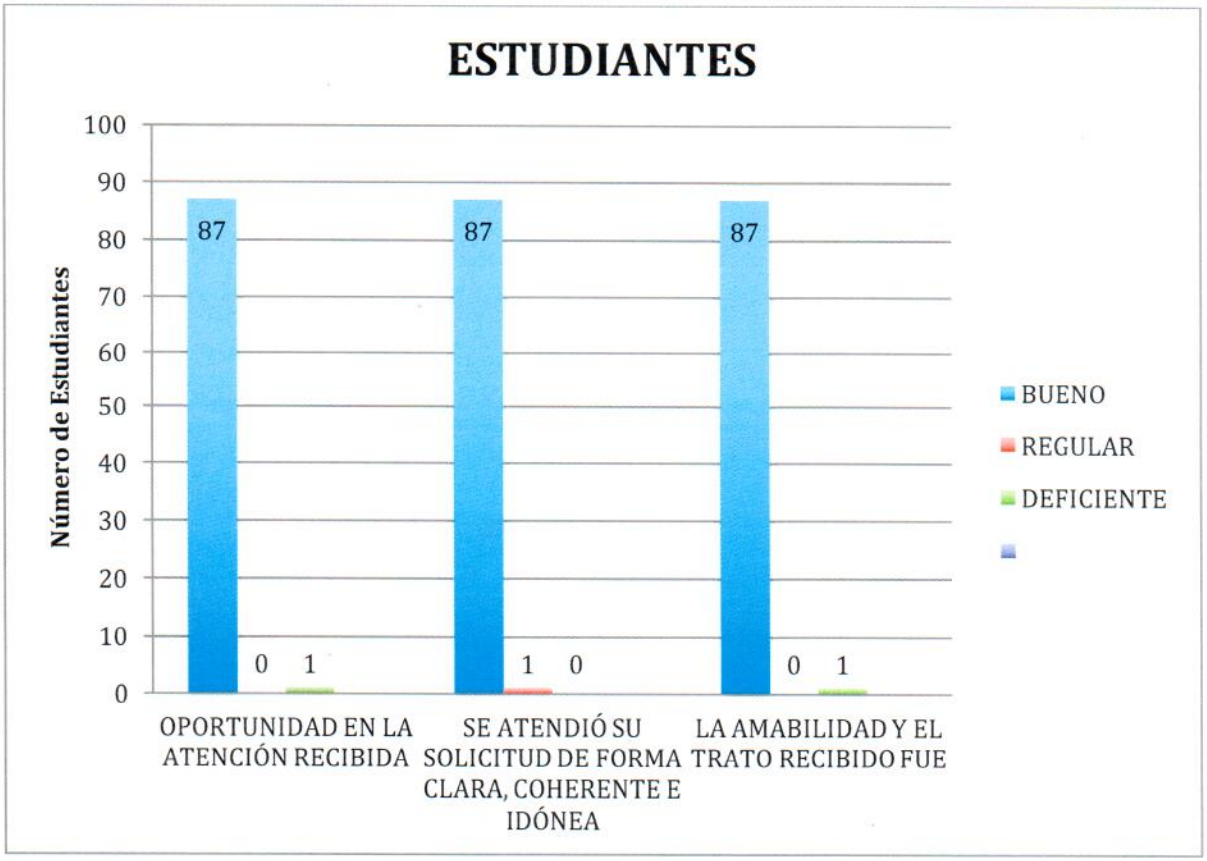
ESCUELA TENOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
Establecimiento Público de Educación Superior

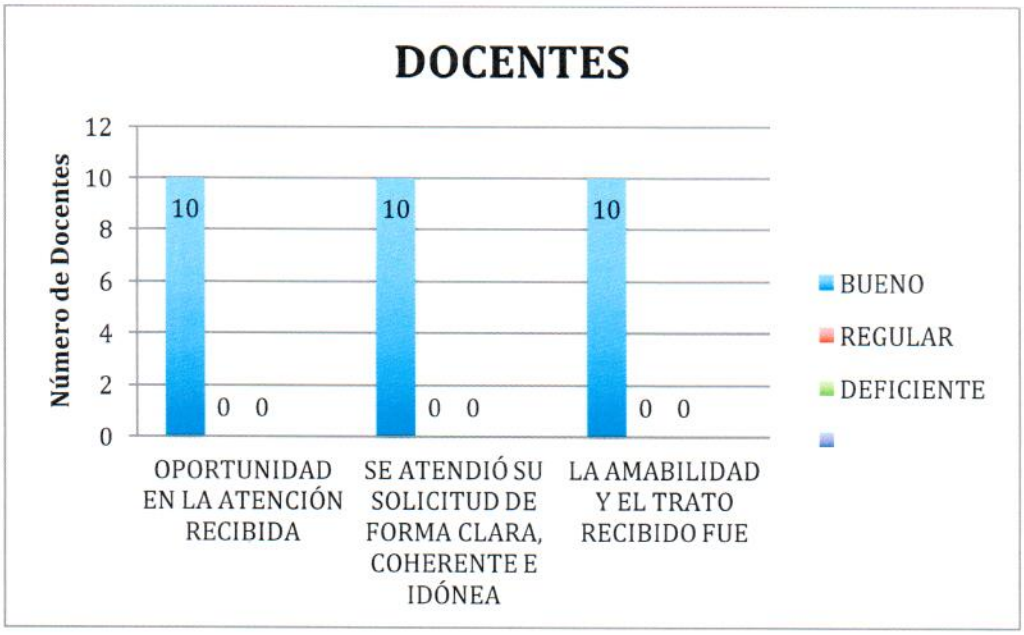
INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO OCTUBRE DE 2017

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 octubre el día 1 de noviembre de 2017 según consta en el acta No. 10 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO de 2017 y se contaron un total de 127 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 88 estudiantes, 10 docentes, 14 externos y 15 otros.

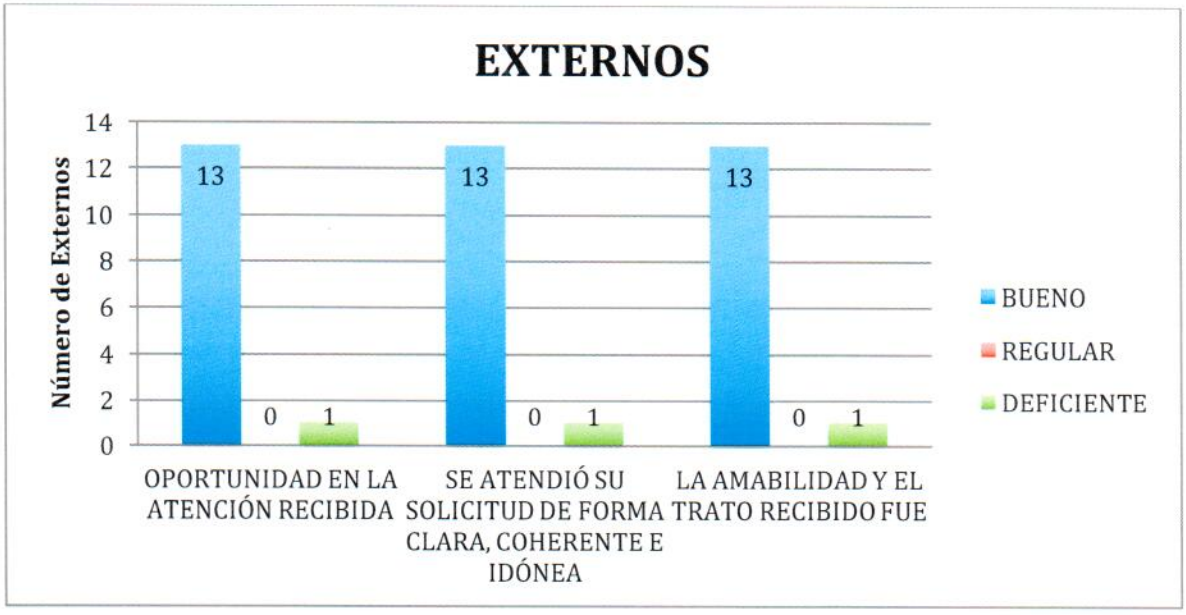
De los 88 estudiantes que evaluaron el servicio 87 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; y 1 que era deficiente, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 87 manifestaron que era buena, y 1 que era regular; y frente a la amabilidad y el trato recibido 87 manifestaron que era buena; 1 que era deficiente.



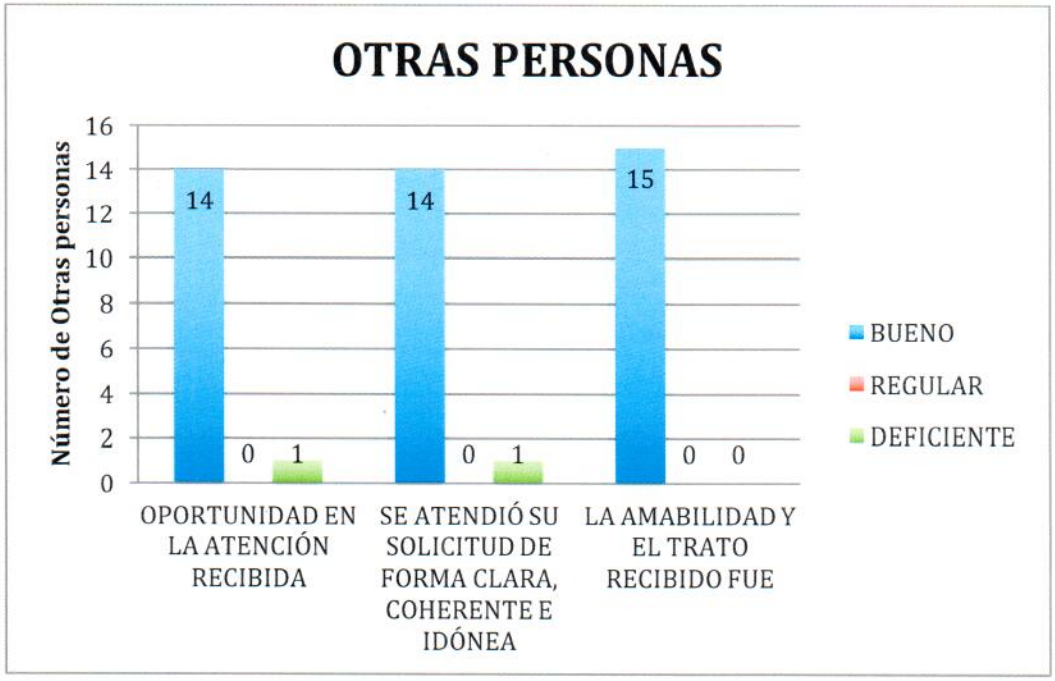
De los 10 Docentes que evaluaron el servicio 10 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 10 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 10 manifestaron que era buena.



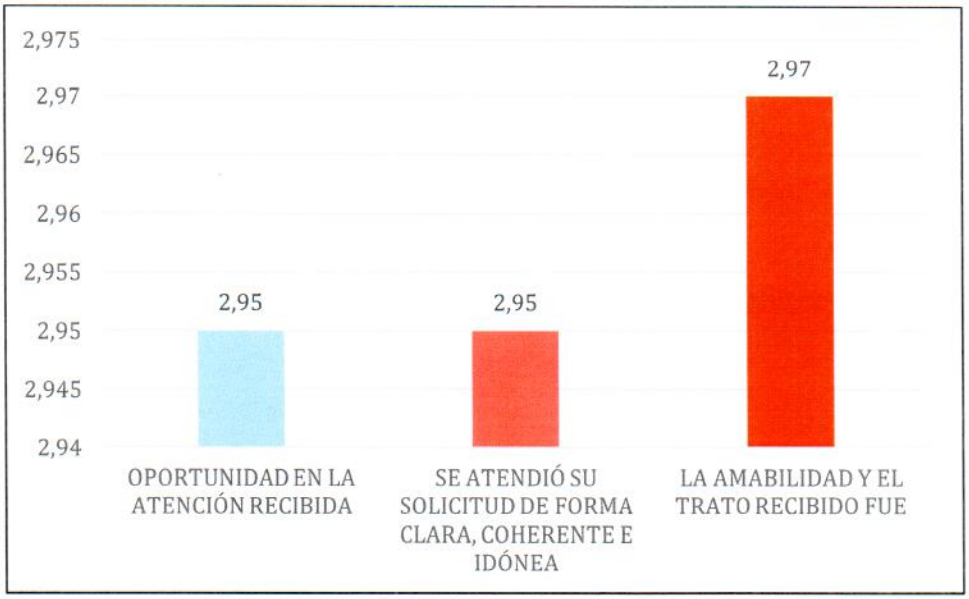
De los 14 externos que evaluaron el servicio 13 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; y 1 que era deficiente, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 13 manifestaron que era buena; y 1 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato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



De las 15 evaluaciones realizadas por otras personas 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 14 manifestaron que era buena; y 1 que era deficiente, y frente a la amabilidad y el trato recibido 15 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 2,95, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 2,95 y frente a la amabilidad y el trato recibido 2,97.



Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el mes de octubre se observa que no se encuentra reincidencia con los aspectos encontrados en el mes de septiembre.

Con relación a las sugerencias presentadas el mes pasado se informa que:

- El punto de atención al ciudadano es atendido por dos (2) personas. Una de 7:00 a.m. a 2:00 p.m. y otra de 2:00 p.m. a 8:30 p.m. de lunes a viernes.
- El servicio de psicología se da a conocer a los estudiantes de la ETITC, así:
  1. En la jornada de inducción del tercer día se socializa con los estudiantes todos los servicios que se ofrecen desde bienestar universitario, incluido el de psicología.
  2. Durante el segundo semestre de 2017 se informó mediante cuña radial y en el programa de la emisora de la ETITC.
  3. Al finalizar las actividades de psicología, los talleres y conferencias, se recuerda que la ETITC presta este servicio.

- El profesional de Biblioteca solicitó al área de informática y Comunicaciones la instalación de programas para descomprimir archivos en los equipos de la biblioteca

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

- Que los trámites de movilidad sean un poco más ágiles.
- Que los talleres de padres de familia no se citen como obligatorios, si al final lo que se pretende es vender un producto.
- Que se mejore un poco la logística de Expotécnica para que haya más participación

En términos generales se puede concluir que las personas que evaluaron el servicio durante el mes de octubre manifestaron que este fue excelente.

SALIM SAID ROCHA PICO
Representante de la Dirección

YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS
Profesional de Calidad

Noviembre 09 de 2017