

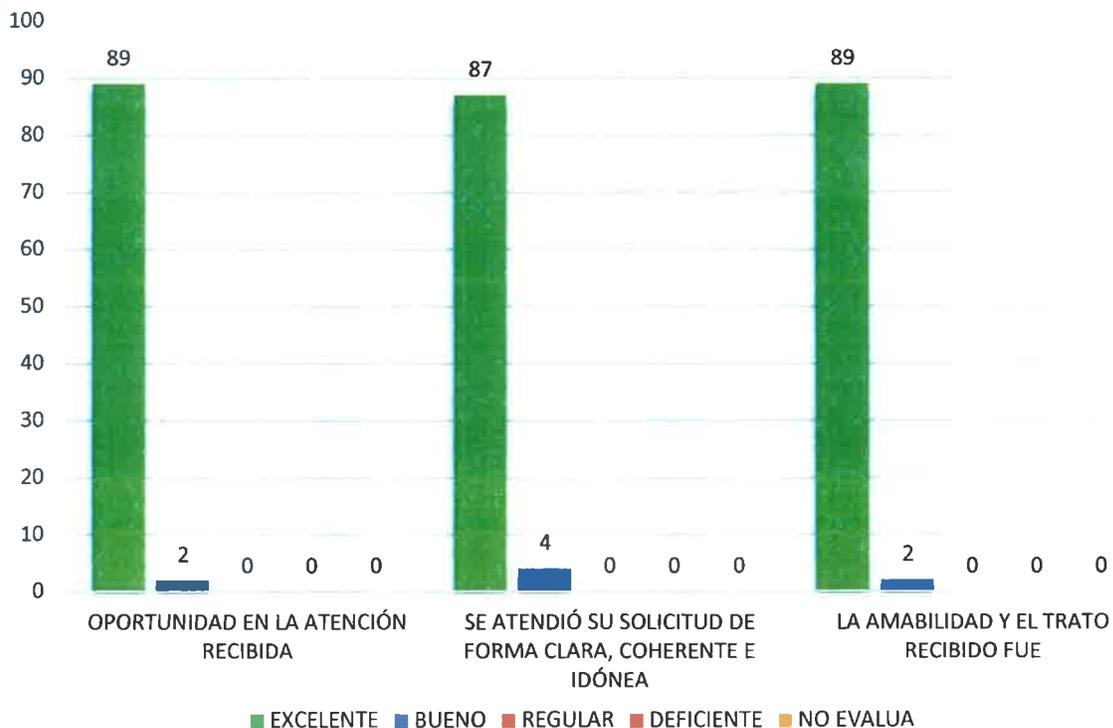


INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO OCTUBRE DE 2019

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. 10 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO del 13 de octubre de 2019 y se contaron un total de 117 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 91 estudiantes, 17 docentes, 1 administrativos y 8 otros.

De los 91 estudiantes que evaluaron el servicio 89 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente y 2 que era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 87 manifestaron que era excelente y 4 que era buena; y frente a la amabilidad y el trato recibido 89 manifestaron que era excelente y 2 que era buena.

ESTUDIANTES

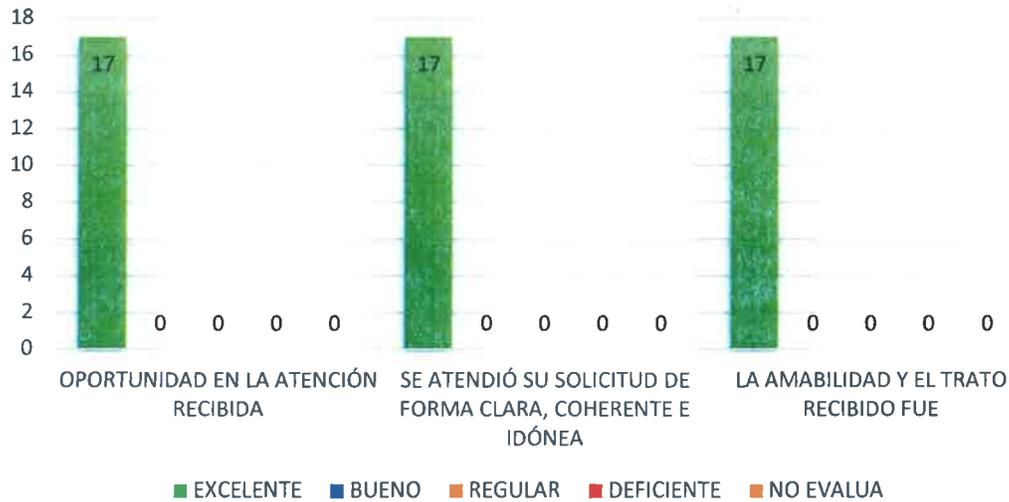


CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



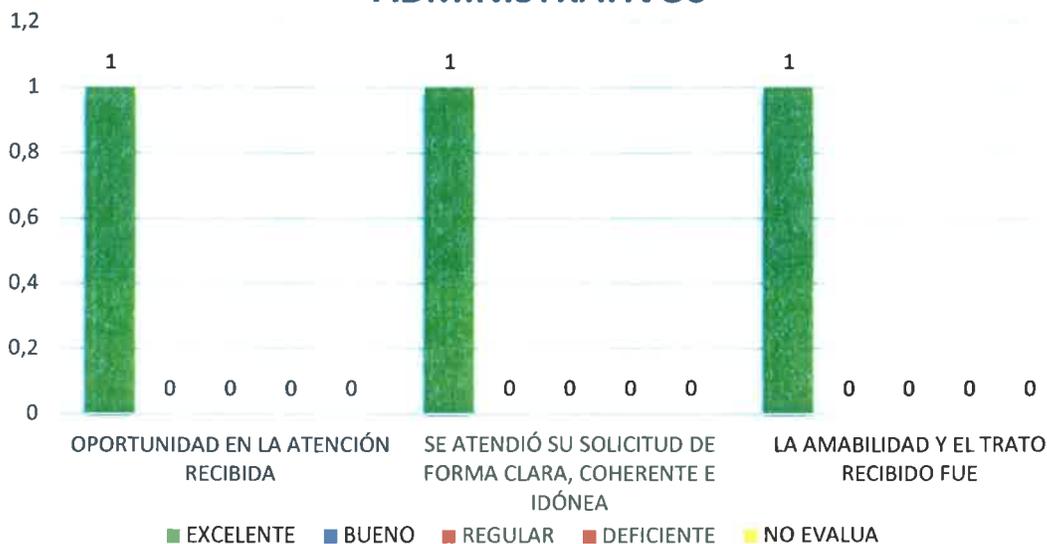
De los 17 docentes que evaluaron el servicio, 17 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 17 manifestaron que era excelente; y frente a la amabilidad y el trato recibido 17 manifestaron que era excelente.

DOCENTES



De 1 administrativo que evaluó el servicio 1 manifestó que la oportunidad en la atención recibida era excelente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 1 manifestó que era excelente, y frente a la amabilidad y el trato recibido 1 manifestó que era excelente.

ADMINISTRATIVOS



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



De las 8 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: contratistas, aspirantes, egresados, practicantes y externos, que evaluaron el servicio 7 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era excelente; y 1 que era buena, en cuanto así se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 7 manifestaron que era excelente; y 1 que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 8 manifestaron que era excelente.



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.



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 octubre 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 envió 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 octubre de 2019 se prestó un excelente servicio en la ETIC.

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

Noviembre 25 de 2019

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