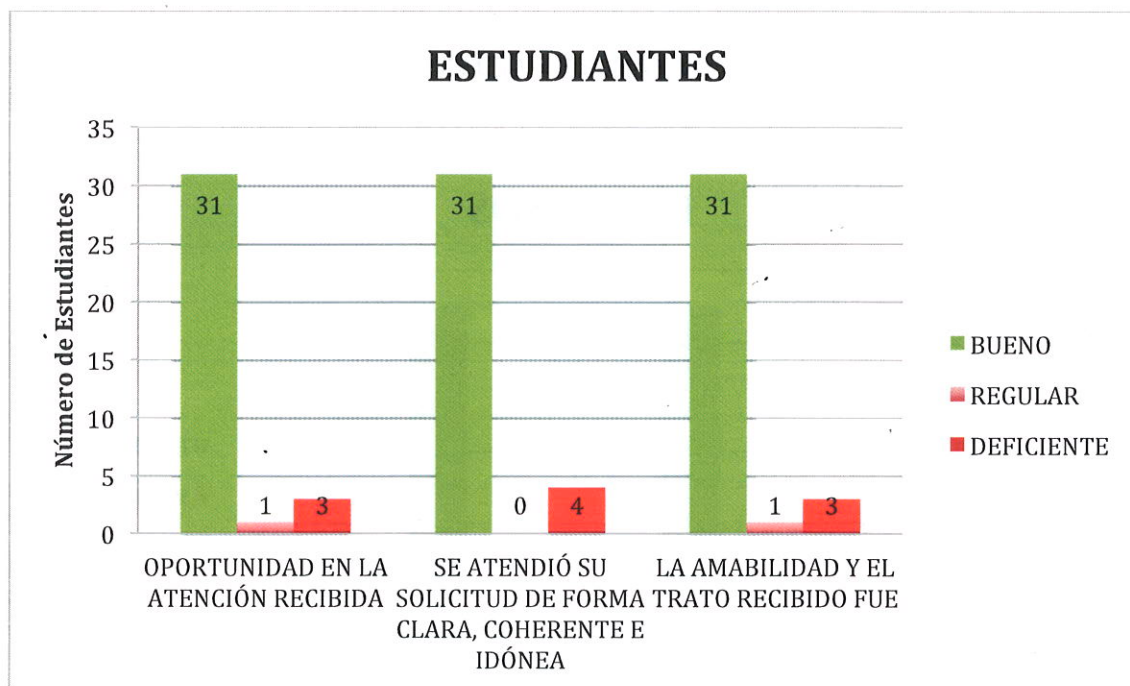


ESCUELA TENOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
Establecimiento Público de Educación Superior

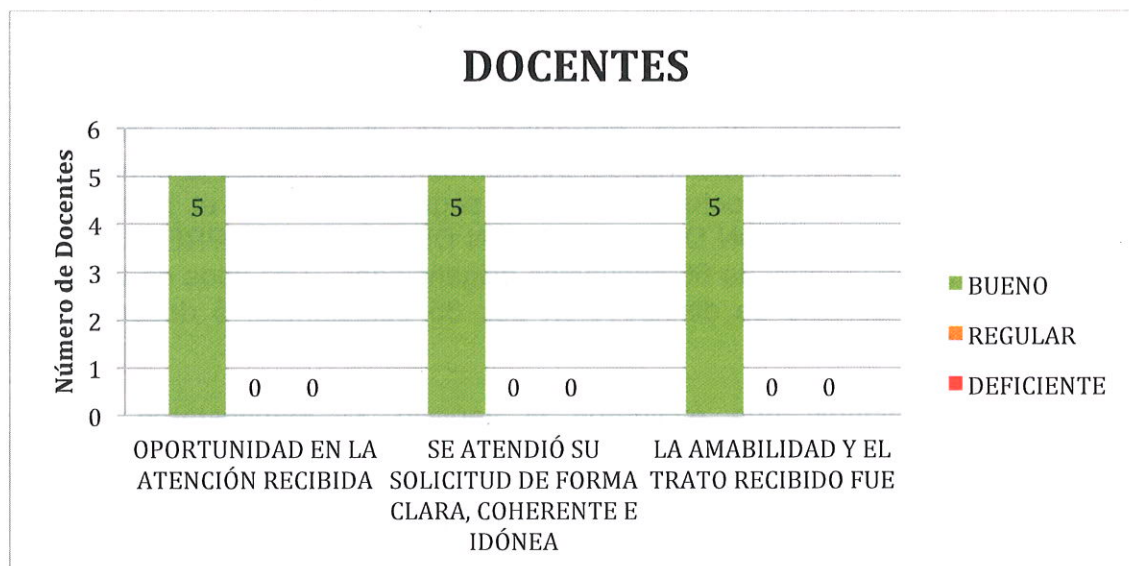
**INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO
PRESTADO SEPTIEMBRE DE 2016**

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 19 de octubre de 2016 según consta en el acta No. 3 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO de 2016 y se contaron un total de 66 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 35 estudiantes, 5 docentes, 17 externos y 9 otros.

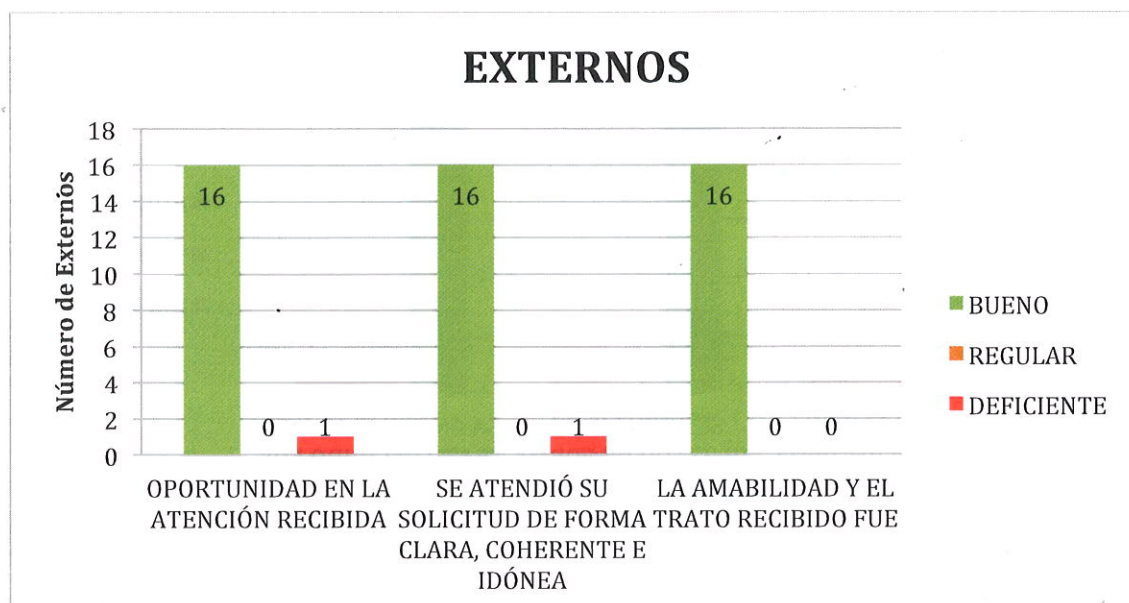
De los 35 estudiantes que evaluaron el servicio 31 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena, 1 que era regular y 3 que era deficiente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 31 manifestaron que era buena y 4 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 31 manifestaron que era bueno, 1 que era regular y 3 que era deficiente.



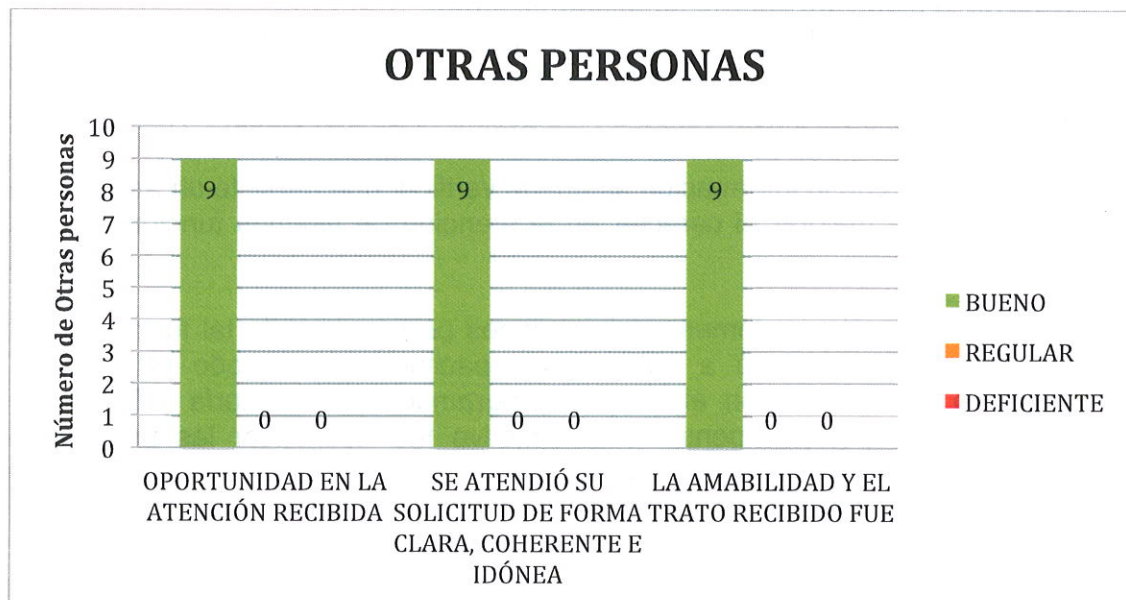
De los 5 docentes que evaluaron el servicio, los 5 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea los 5 manifestaron que era buena y frente a la amabilidad y el trato recibido los 5 manifestaron que era bueno.



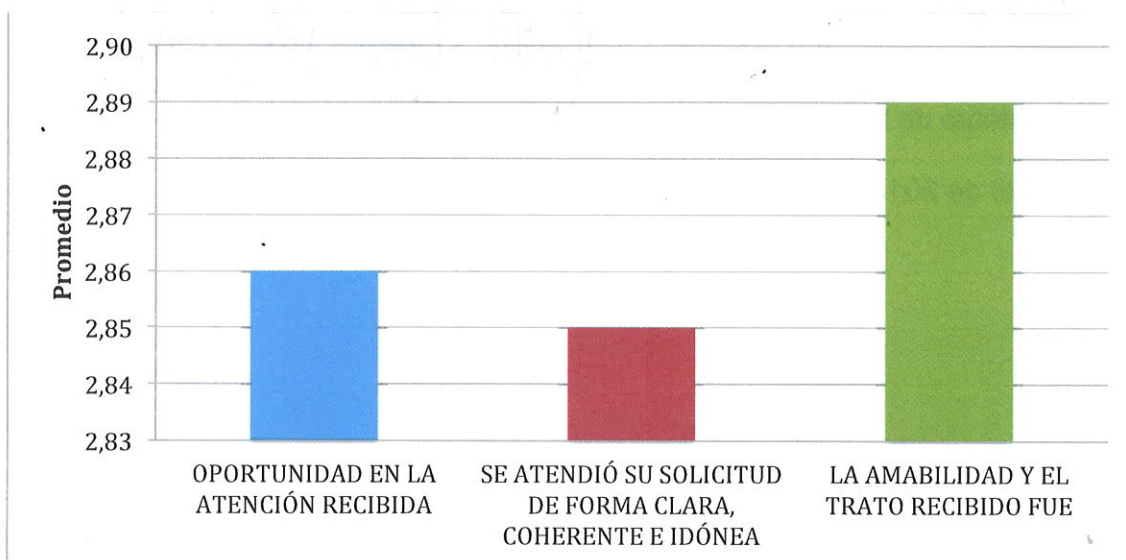
De los 17 externos que evaluaron el servicio 16 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena y 1 que era deficiente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 16 manifestaron que era buena, 1 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 16 manifestaron que era buena, 1 no respondió.



De las 9 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: administrativos, egresados y acudientes que evaluaron el servicio 9 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 9 manifestaron que era buena y frente a la amabilidad y el trato recibido 9 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 2,86, 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 2,89.



Entre los aspectos que se sugieren por mejorar se encontró:

- Comunicar por correo a los estudiantes para confirmar la cancelación de clases o cambio de salón.
- Mejorar el trato en la atención y el carácter de algunos funcionarios de cara al cliente.
- Resolver la inquietud del cliente oportunamente.
- Tener publicidad (folletos) de las actividades académicas ofrecidas
- Mejorar el Internet en la Biblioteca.
- Instalar los Softwares necesarios en los portátiles de biblioteca.

A partir del análisis de la información se puede verificar que persiste un aspecto en cuanto al tema de mejorar el carácter en la atención de algunos funcionarios de cara al cliente.

Frente a esta situación se tomaron las acciones pertinentes, de tal forma que el día 27 de octubre se llevó a cabo una capacitación para todo el personal administrativo sobre Atención al Usuario programada por Rectoría y Bienestar Laboral y dictada por Compensar. El Objetivo fue "identificar las principales herramientas actitudinales, conductuales y emocionales requeridas para brindar un servicio excepcional a usuarios internos y externos". Así mismo, se prevé que se lleve a cabo una segunda capacitación con el Departamento Administrativo de la Función Pública para finales del mes de noviembre de 2016.

Se observan aspectos adicionales que aparecen por primera vez a los cuales se les realizará el respectivo seguimiento para verificar la reincidencia en los mismos.



SALIM SAID ROCHA PICO
Representante de la Dirección



YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS
Profesional de Calidad

Octubre 28 de 2016