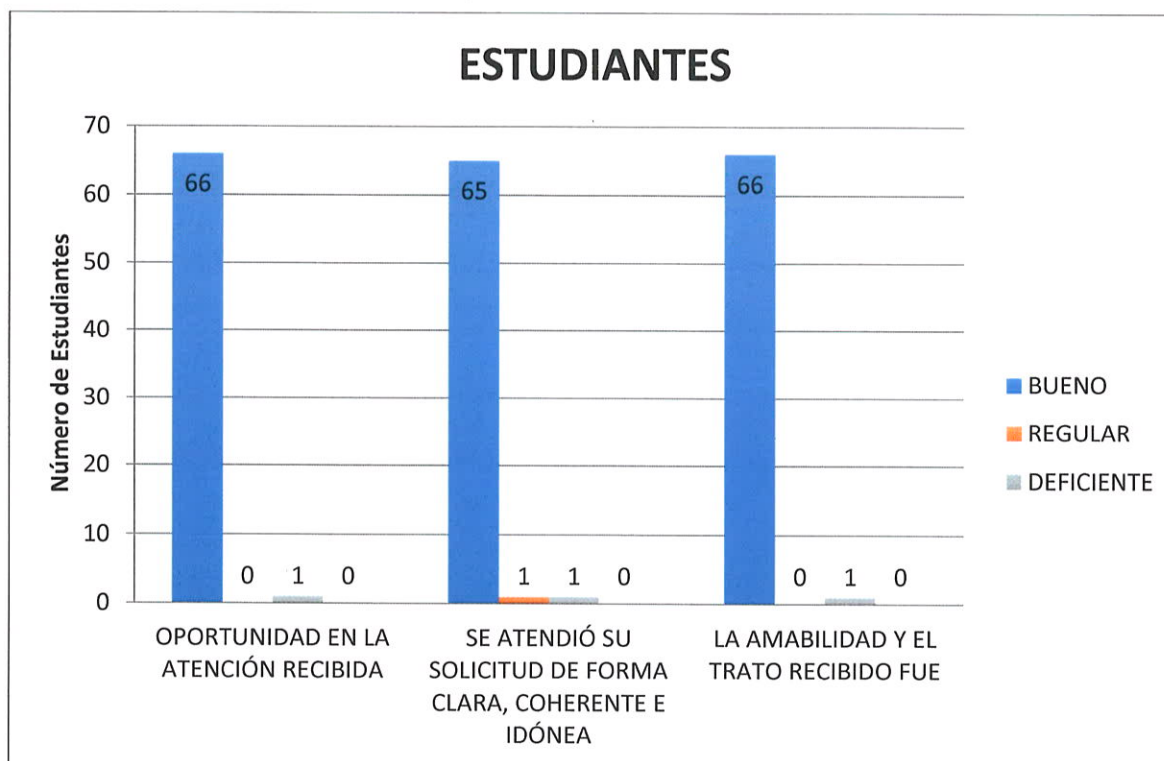




INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO SEPTIEMBRE DE 2018

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 Septiembre de 2018 según consta en el acta No. 10 del 2 de octubre de 2018 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO de 2018 y se contaron un total de 78 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 67 estudiantes, 2 docentes, 8 externos y 1 otros.

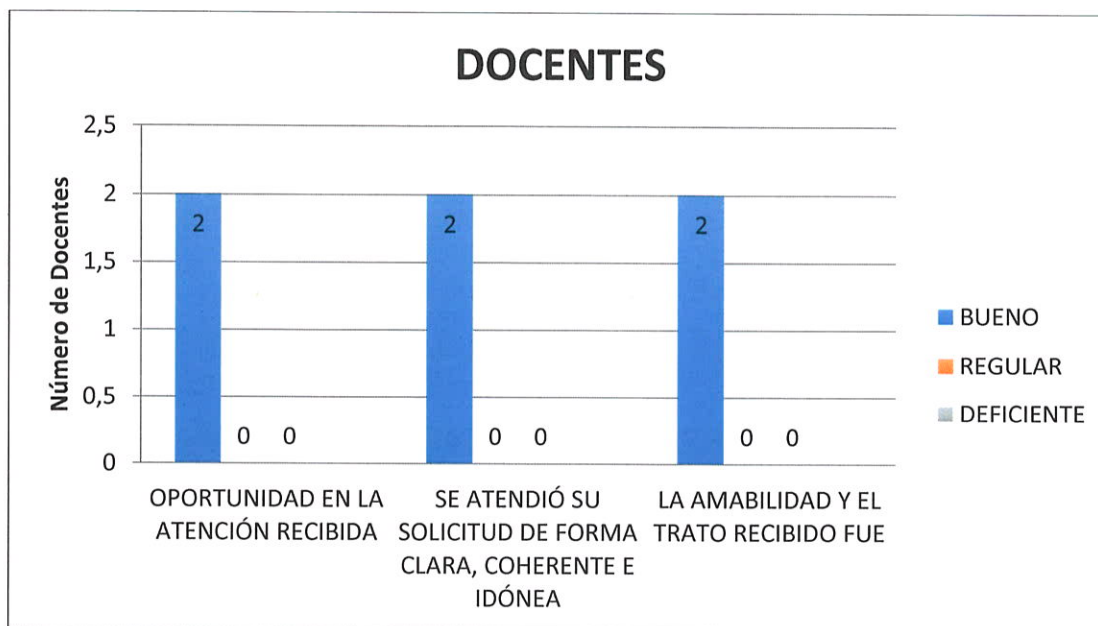
De los 67 estudiantes que evaluaron el servicio 66 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena, y 1 que era regular, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 65 manifestaron que era buena, 1 que era regular, 1 que era deficiente, y frente a la amabilidad y el trato recibido 66 manifestaron que era buena, y 1 que era deficiente.



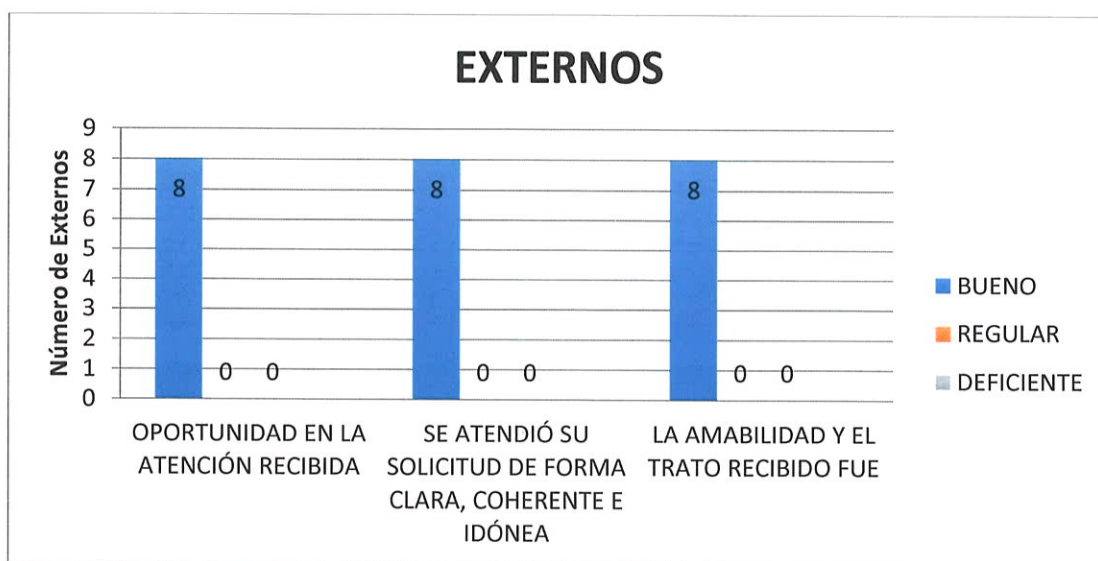
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



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



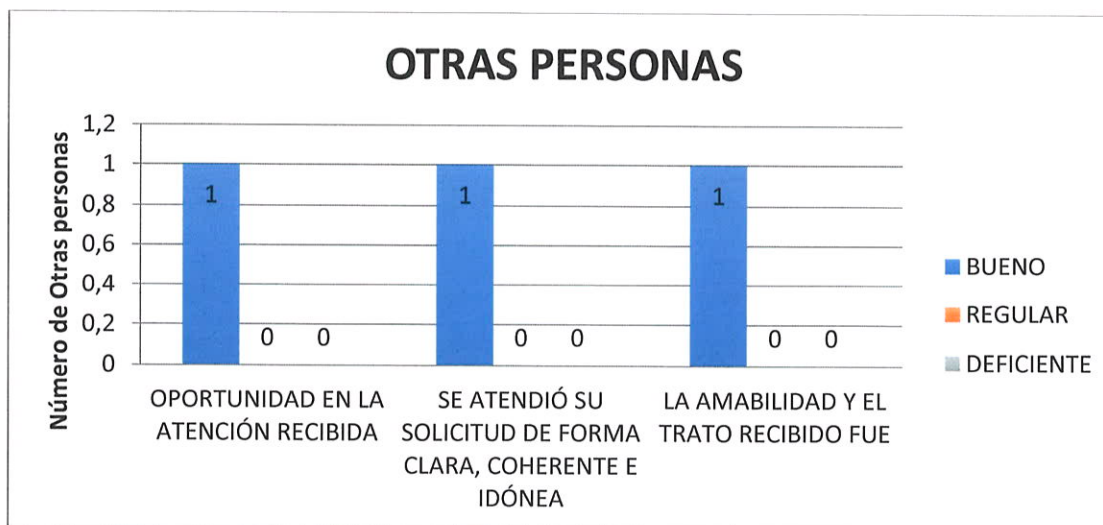
De los 8 externos que evaluaron el servicio 8 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 8 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 8 manifestaron que era buena.



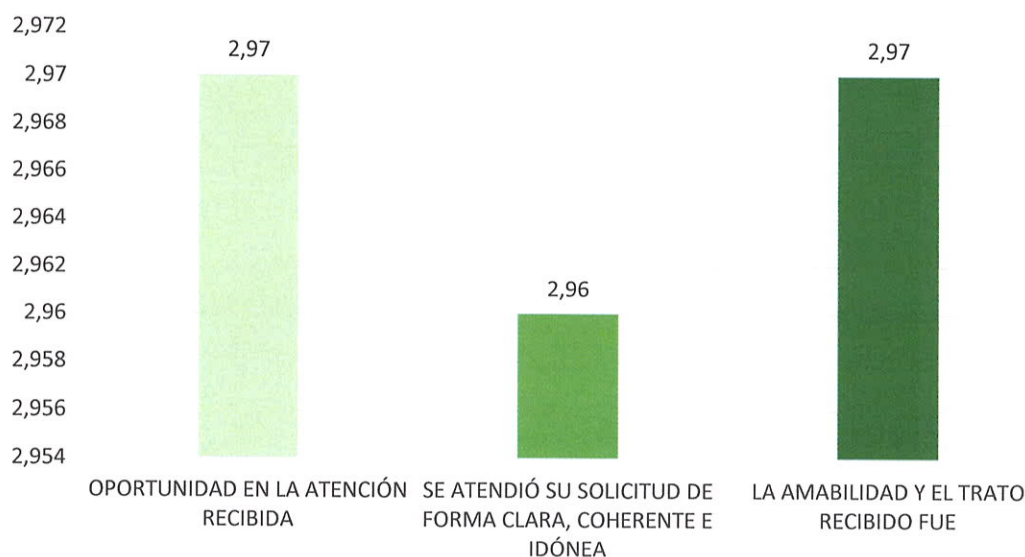
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



De 1 evaluación realizada por otras personas entre ellas: administrativos, contratistas, empleados y funcionarios que evaluaron el servicio 1 manifestó que la oportunidad en la atención recibida era buena, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 1 manifestó que era buena; y frente a la amabilidad y el trato recibido 1 manifestó 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 2,97 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 2,96 y frente a la amabilidad y el trato recibido 2,97.



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



Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el mes de septiembre de 2018 se observa que no se encuentra reincidencia con los aspectos encontrados en el período anterior.

Con relación a las sugerencias presentadas el mes pasado y que no tienen reincidencia, se informa que:

- El taller de modelería cuenta con iluminación tipo LED, la cual fue instalada en el segundo semestre de 2016 y a la fecha toda se encuentra en perfecto funcionamiento.
- El laboratorio de electrónica cuenta con un plan de mantenimiento preventivo que se realiza cada seis meses para los equipos usados en las diferentes prácticas como son: multímetros, osciloscopios, generados y fuentes. El último mantenimiento se realizó en el mes de junio de 2018 y a la fecha todos los equipos se encuentran en funcionamiento.
- El laboratorio de electoneumática cuenta con un plan de mantenimiento preventivo a los bancos de trabajo de neumática y electroneumática que se realiza cada seis meses; además, se está adelantando gestiones para la compra de elementos que permitan la unificación de todos los bancos.
- Para evitar que los estudiantes requieran elementos adicionales al inicio de la practica, se solicitó a la Vicerrectoría Académica que informara a los docentes que realizan prácticas en los talleres y laboratorios, la necesidad de entregar la guía de trabajo al auxiliar del taller para que se pueda alistar el material completo con anterioridad a la misma.
- Los PLC que se encuentran actualmente en uso permanecerán hasta que se termine su vida útil y no se cambiarán, teniendo en cuenta que se están implementando nuevos laboratorios los cuales cuentan con estos equipos. Entre ellos: Festo.
- Se está en el proceso de estudio para la implementación de un nuevo laboratorio de controladores de proceso con la empresa Siemens.
- Anualmente la Escuela realiza un plan de compras y en él se incluye la adquisición de diferentes herramientas de corte y medición para su respectivo cambio por desgaste o por uso.

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



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

- Que se analice la posibilidad de implementar lockers en toda la institución, para el uso de los estudiantes y no solamente para el ingreso a la biblioteca.

Con relación a los aspectos en los cuales se presenta un mayor grado de satisfacción por los usuarios, evidenciado en las observaciones que se registran, se informa que:

- Se manifiesta felicitación por la atención y asesoría prestada por el área de coordinación de talleres y la secretaria de extensión.

En términos generales se puede concluir que las personas que evaluaron el servicio durante el mes de septiembre de 2018 manifestaron un buen servicio. 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

Octubre 16 de 2018

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