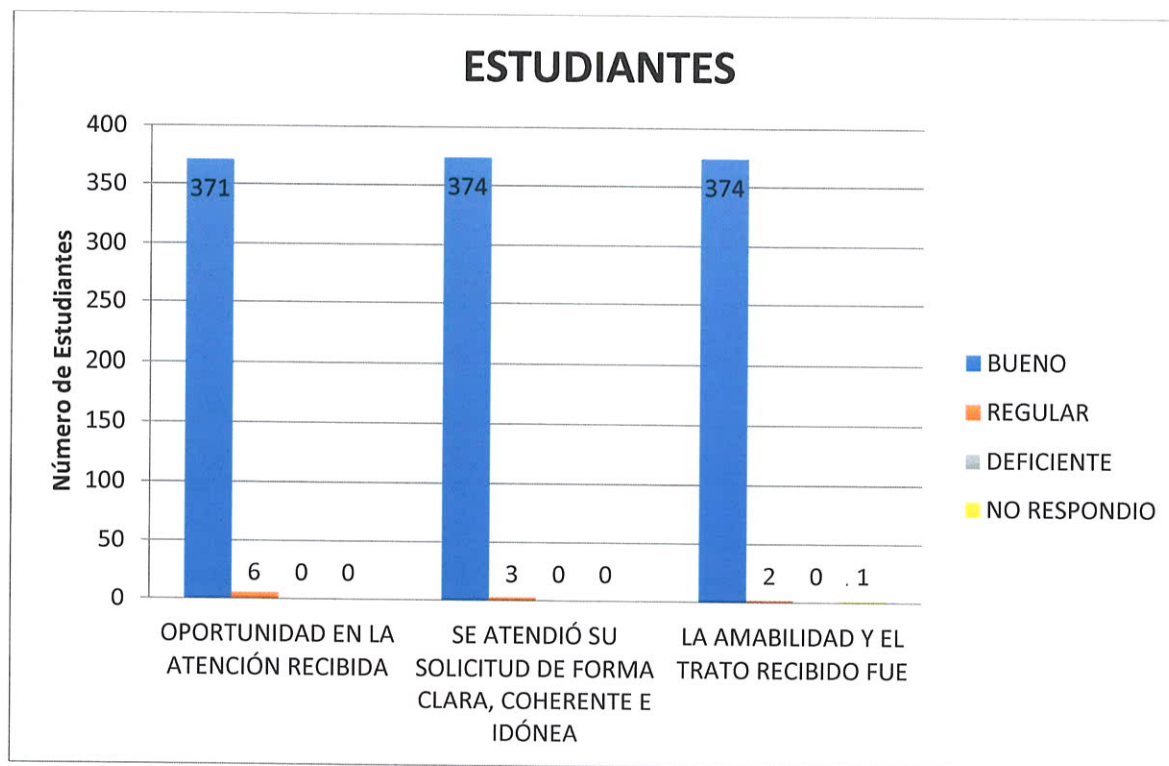




INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO AGOSTO DE 2018

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 Agosto de 2018 según consta en el acta No. 9 del 4 de septiembre de 2018 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO de 2018 y se contaron un total de 398 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 377 estudiantes, 5 docentes, 5 externos y 11 otros.

De los 377 estudiantes que evaluaron el servicio 371 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena, y 6 que era regular, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 374 manifestaron que era buena, y 3 que era regular; y frente a la amabilidad y el trato recibido 374 manifestaron que era buena, 2 que era regular, y 1 no respondió.



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



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

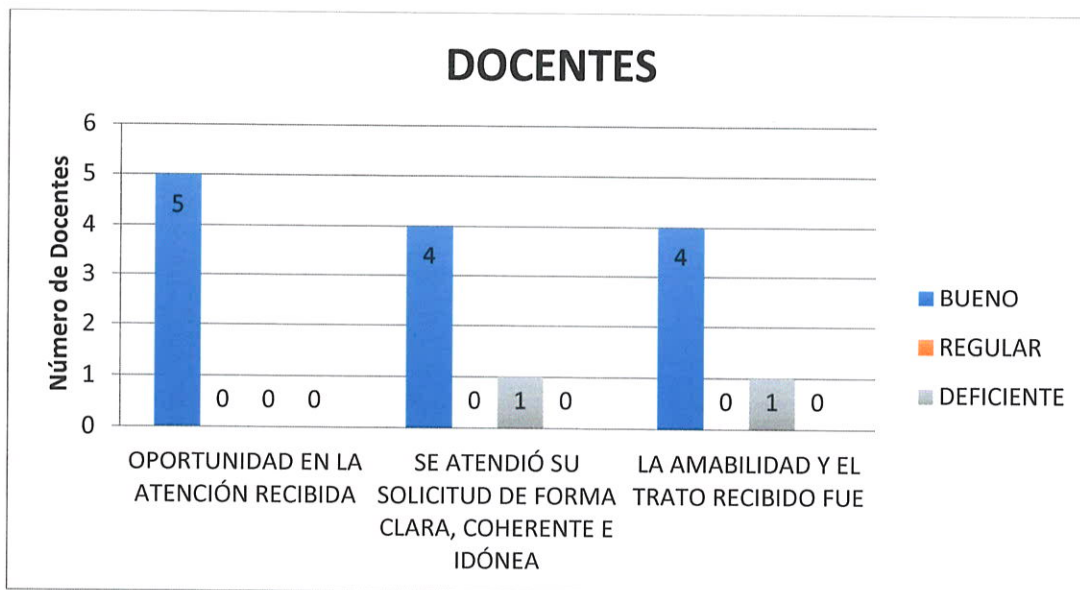
Establecimiento Público de Educación Superior



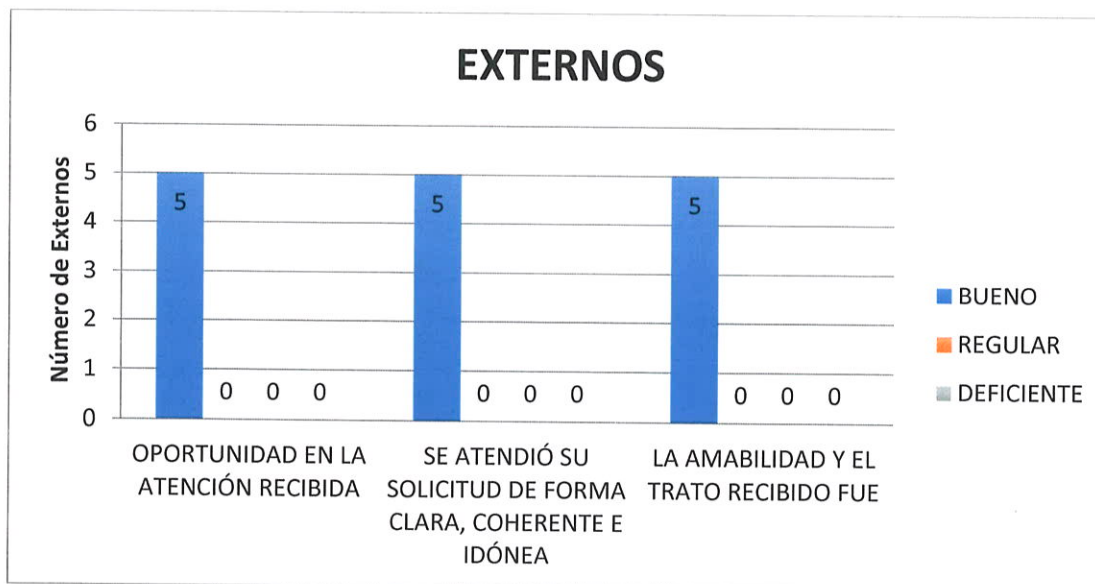
Certificado No.
GP-CER541803



De los 5 docentes que evaluaron el servicio, 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 4 manifestaron que era buena, y 1 que era deficiente, y frente a la amabilidad y el trato recibido 4 manifestaron que era buena; y 1 que era deficiente.



De los 5 externos que evaluaron el servicio 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 5 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 5 manifestaron que era buena.



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



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

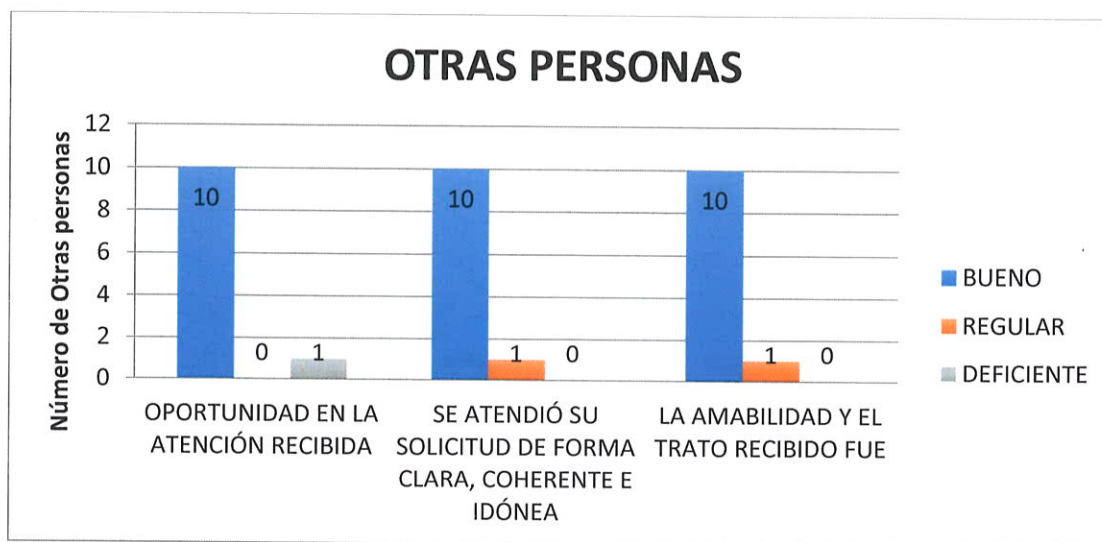
Establecimiento Público de Educación Superior



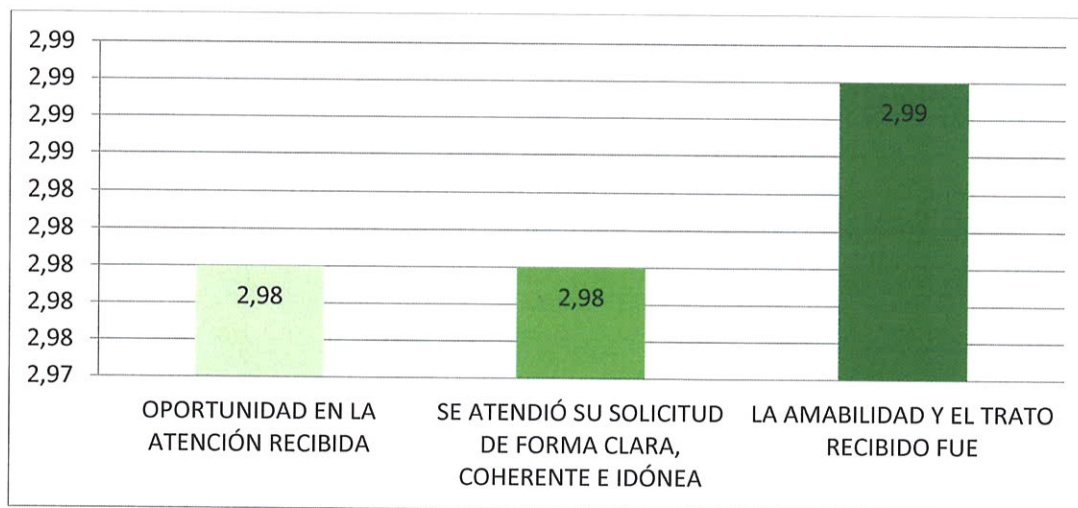
Certificado No.
GP-CER541803



De las 11 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: administrativos, contratistas, empleado y funcionarios que evaluaron el servicio 10 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena, 1 que era deficiente; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 10 manifestaron que era buena; 1 que era regular, y frente a la amabilidad y el trato recibido 10 manifestaron que era buena, 1 que era regular.



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 2,98 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 2,98 y frente a la amabilidad y el trato recibido 2,99.



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



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



El mes pasado no se presentaron sugerencias por parte de quienes evaluaron el servicio.

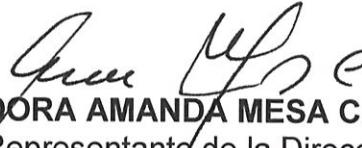
A continuación, se relacionan las sugerencias presentadas durante este período:

- Que se mejore la iluminación del taller de modelería.
- Verificar el estado de algunos equipos en el taller de electoneumática y electrónica que se encuentran en mal estado.
- Que haya mayor acompañamiento por parte de los laboratoristas, porque en varias ocasiones entregan el material y se retiran del taller o laboratorio y si se requiere un elemento adicional, no se puede solicitar.
- Que se actualicen los PLC.
- Que para los estudiantes de la Especialización de Instrumentación Industrial, se adquieran más equipos tales como controladores de proceso y generadores de señales.
- Que se cambien más seguido algunas herramientas porque actualmente existen algunas muy desgastadas.

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, nuevamente se informa que:

- Se manifiesta felicitación por la atención y asesoría prestada por las secretarías de las facultades de Mecatrónica y Procesos Industriales y el personal que atiende a los estudiantes en el CSIC.

En términos generales se puede concluir que las personas que evaluaron el servicio durante el mes de agosto 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

Septiembre 12 de 2018


YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS
Profesional de Calidad

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