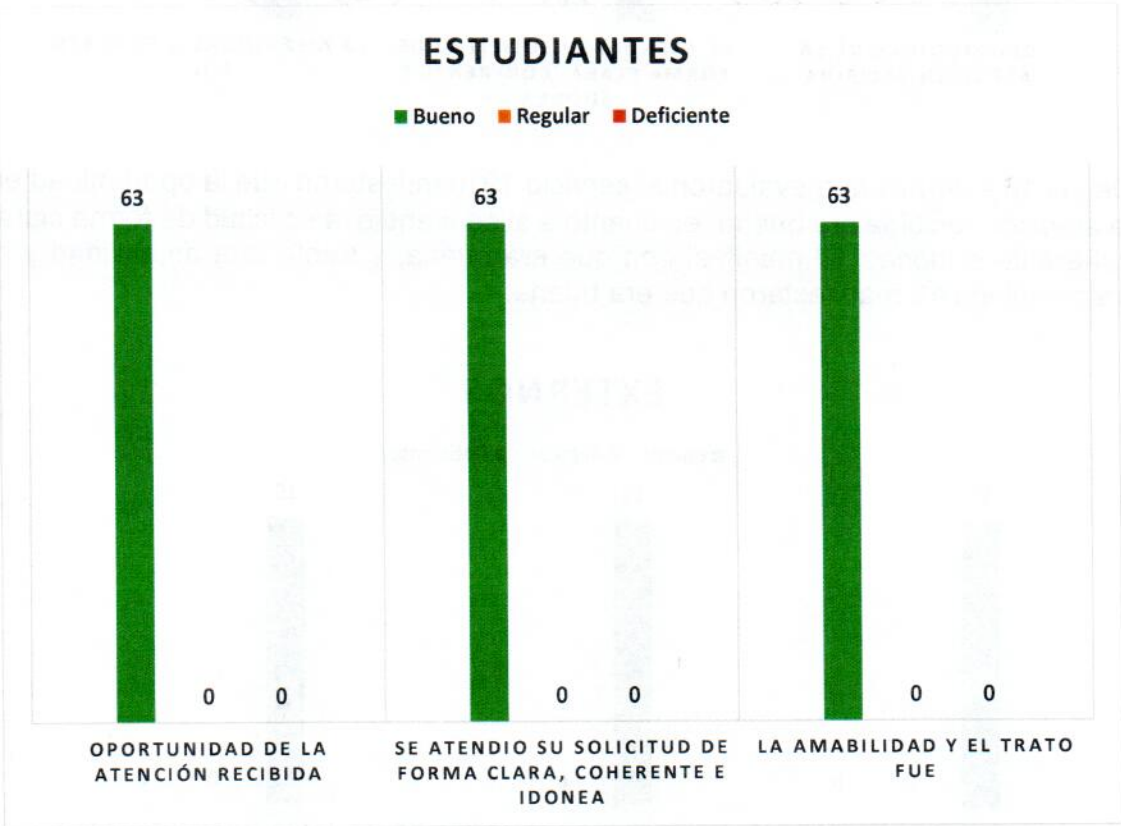
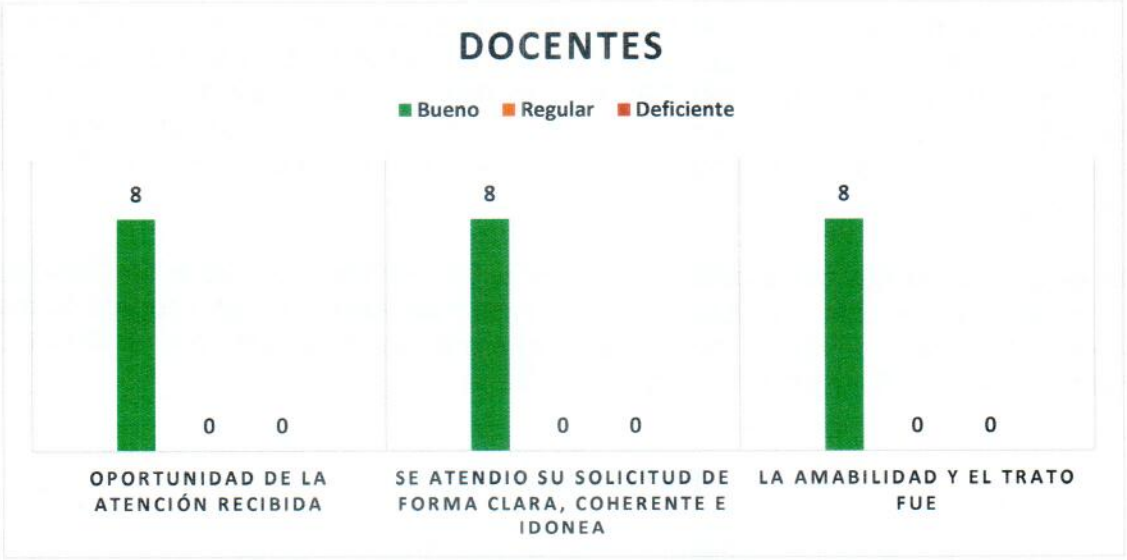
INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO ENERO DE 2019

Con el acompañamiento de un integrante de la oficina de Atención al Ciudadano y de un profesional de Control Interno, se realizó la apertura de los buzones del mes de Enero de 2019 según consta en el acta No. 2 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO del 05 de Febrero de 2019 en la cual se contaron un total de 134 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 63 estudiantes, 8 docentes, 19 externos y 44 otros.

De los 63 estudiantes que evaluaron el servicio, 63 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 63 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 63 manifestaron que era buena.

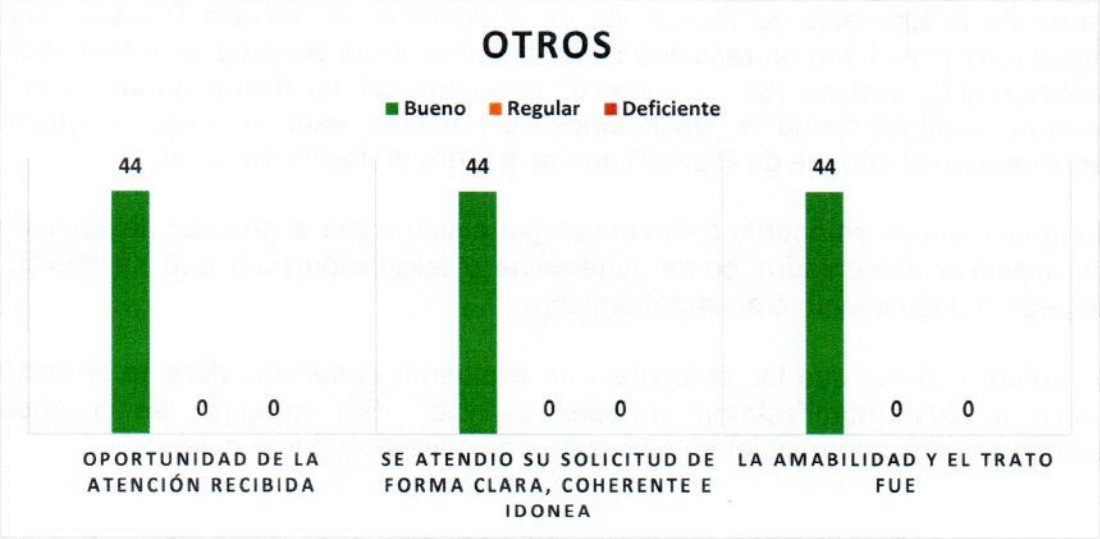


De los 8 docentes que evaluaron el servicio, 8 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 8 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 8 manifestaron que era buena.

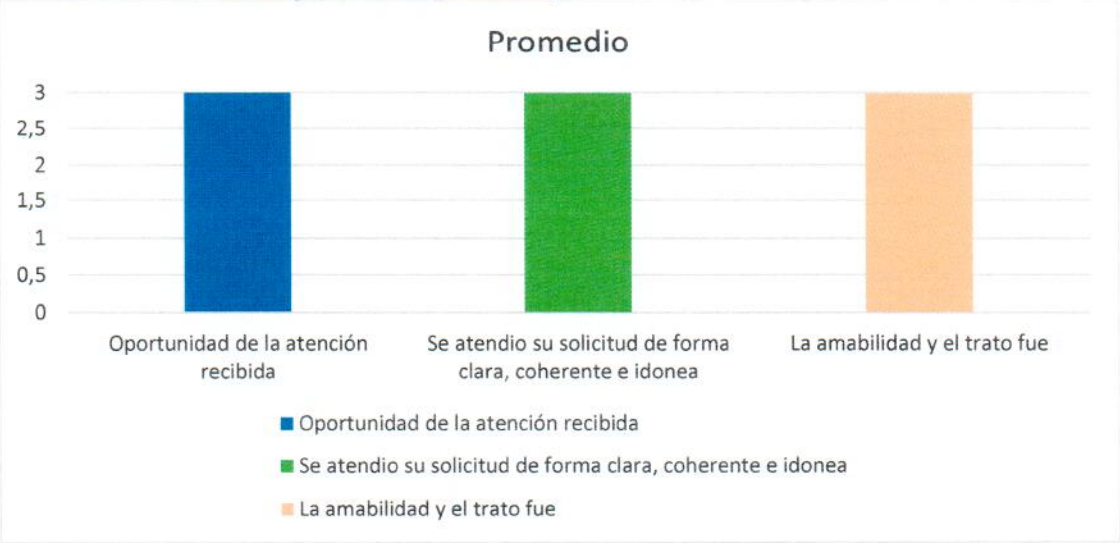


De los 19 externos que evaluaron el servicio 19 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 19 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 19 manifestaron que era buena.

De 44 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: administrativos, contratistas, empleados y funcionarios que evaluaron el servicio 44 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 44 manifestaron que era buena; y frente a la amabilidad y el trato recibido 44 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 3,0 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 3,0 y frente a la amabilidad y el trato recibido 3,0.



Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el mes de enero de 2019 se observa que no se encuentra reincidencia con los aspectos encontrados en el período anterior.

Se recuerda a la Comunidad Educativa que a partir del informe del mes de octubre de 2018 todas las felicitaciones o los aspectos por mejorar que sean sugeridos a través de la Encuesta de Evaluación de la Gestión del Servicio Prestado serán ingresados y recibirán un radicado como anónimo en el Sistema de Información y Atención al Ciudadano (SIAC), situación que permitirá dar respuesta oportuna y/o generar reconocimiento a funcionarios; así mismo esta información quedará registrada en el informe de PQRSD que se genera de forma mensual.

De igual manera, se acordó como estrategia enviar copia al proceso de calidad de los aspectos presentados como sugerencia o felicitación para que se realice el respectivo seguimiento o acompañamiento.

Se puede concluir que las personas que evaluaron el servicio durante el mes de enero de 2019 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

Febrero 20 de 2019