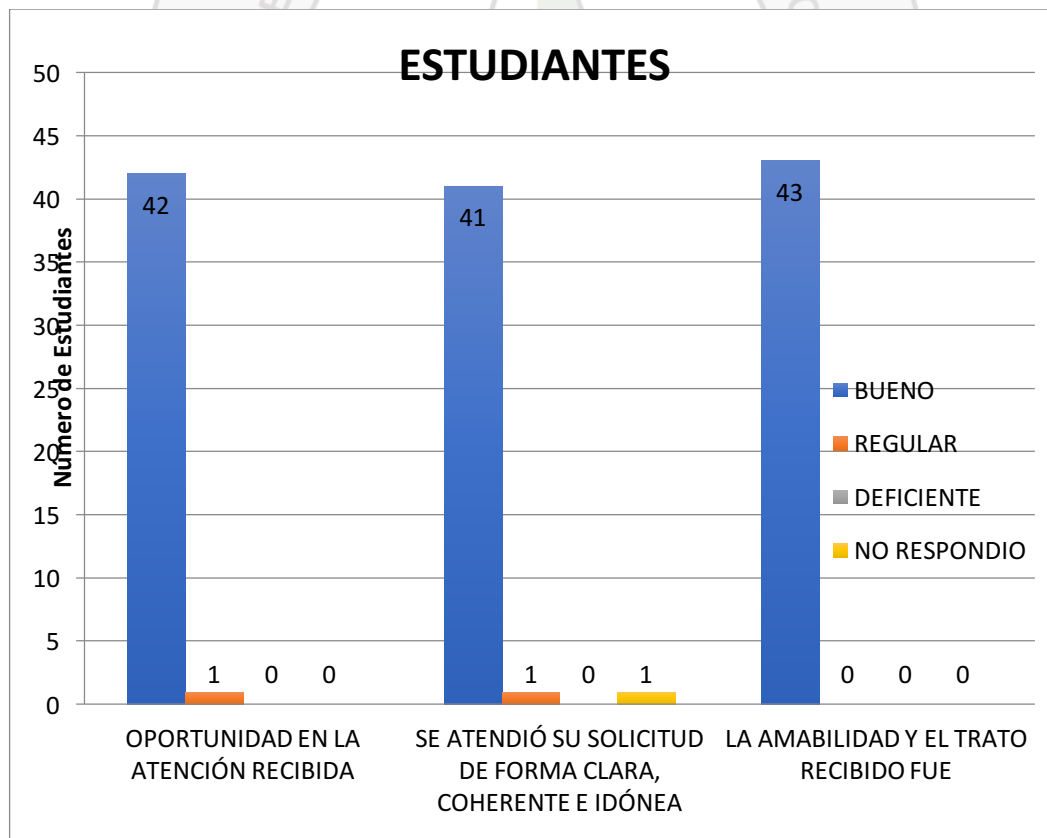




INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO MARZO DE 2018

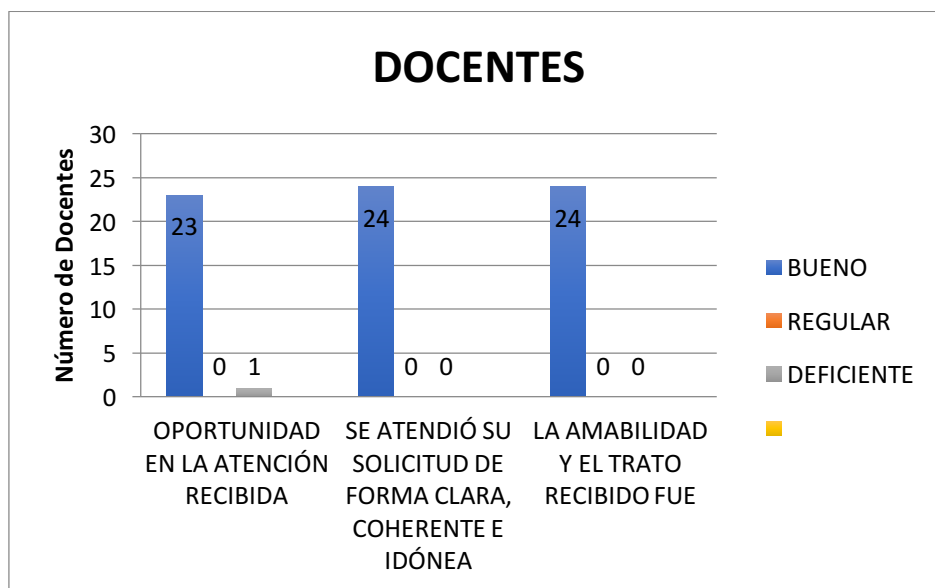
Con el acompañamiento de un profesional de la oficina de Archivo y Correspondencia y de un profesional de Control Interno, se realizó la apertura de los buzones del mes de marzo 2018 según consta en el acta No. 4 del 3 de abril de 2018 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO de 2018 y se contaron un total de 91 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 43 estudiantes, 24 docentes, 8 externos y 16 otros.

De los 43 estudiantes que evaluaron el servicio 42 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena, 1 que era regular, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 41 manifestaron que era buena, 1 que era regular y 1 no respondió; y frente a la amabilidad y el trato recibido 43 manifestaron que era buena.

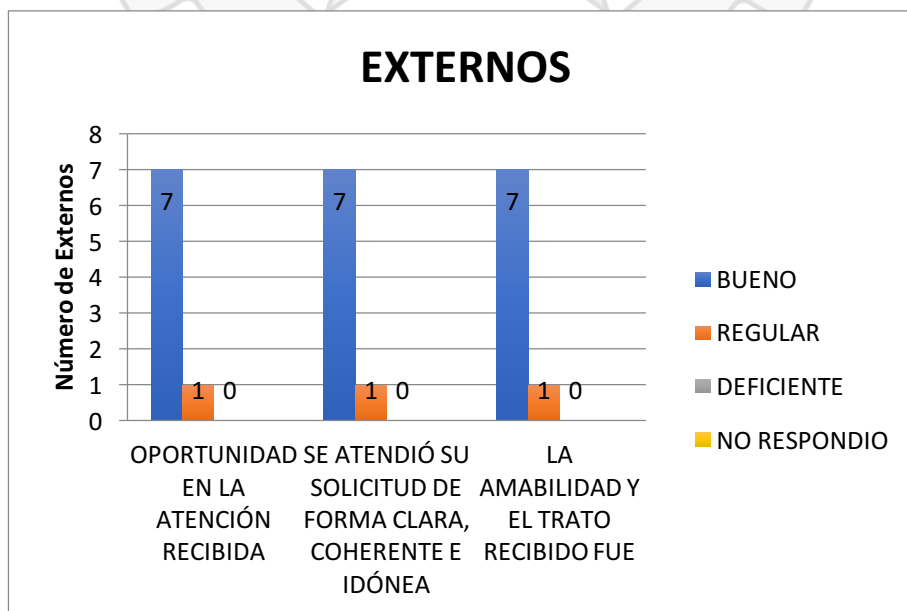




De los 24 docentes que evaluaron el servicio, 23 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; 1 que era deficiente, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 24 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 24 manifestaron que era buena.

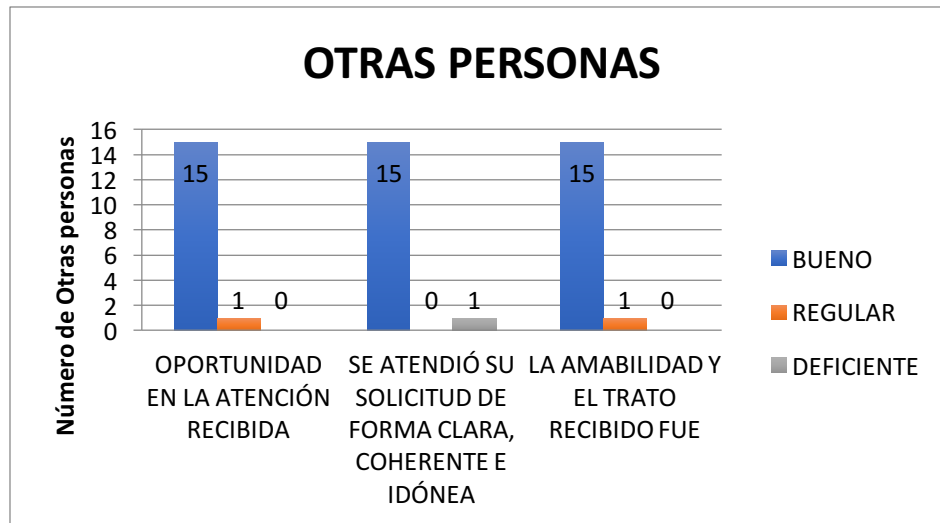


De los 8 externos que evaluaron el servicio 7 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena y 1 que era regular, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 7 manifestaron que era buena, 1 que era regular, y frente a la amabilidad y el trato recibido 7 manifestaron que era buena, y 1 que era regular.

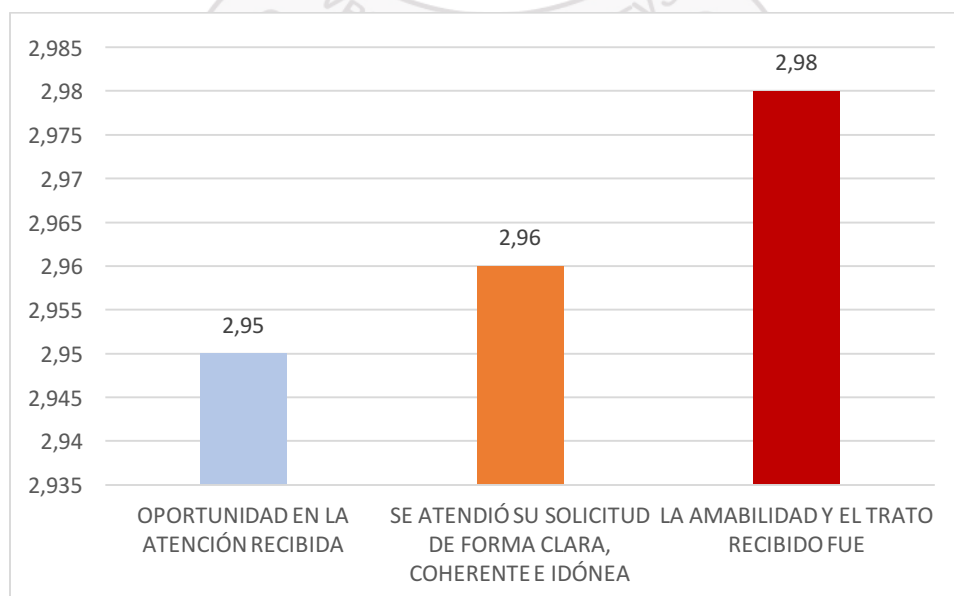




De las 16 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: administrativos, contratistas, empleado y funcionario que evaluaron el servicio 15 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena y 1 que era regular; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 15 manifestaron que era buena, 1 que era deficiente; y frente a la amabilidad y el trato recibido 15 manifestaron que era buena y 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 2,95 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 2,98.





Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el mes de marzo 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 se informa que:

- Desde la Coordinación de Talleres y Laboratorios en conjunto con el área de Talento Humano se evaluará el horario de atención en audiovisuales y se tomarán acciones que permitan facilitar el desarrollo de la academia sin interrupciones.
- Las clases teórico-prácticas son programas desde la Vicerrectoría Académica con el apoyo de la Coordinación de Talleres y Laboratorios, para que se realicen las prácticas necesarias en los talleres respectivos sin necesidad de que el docente deba solicitarlo. El taller o laboratorio debe ser solicitado por los estudiantes con el visto bueno del profesor cuando requieran hacer una práctica adicional y el préstamo del mismo se encuentra sujeto a la disponibilidad.
- En cuanto al tema de certificados y constancias se informa que se generó el instructivo DIE-IN-02 "Instructivo para solicitar certificados y constancias el cual se encuentra publicado en: <http://www.itc.edu.co/es/bachillerato> para bachillerato y en <http://www.itc.edu.co/es/universidad> para Educación Superior. En él se indica la forma en la cual se pueden solicitar de forma virtual o presencial y el tiempo en el cual se entregarán.

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

- Que se cuente con publicidad en la recepción sobre los Programas de Educación Superior que ofrece la Escuela.
- Que se prevea la carnetización con anterioridad, teniendo en cuenta que el no tener el carné desde el inicio del semestre o del año, dificulta el ingreso a la institución y a los servicios ofrecidos.

En términos generales se puede concluir que las personas que evaluaron el servicio durante el mes de marzo de 2018 manifestaron un buen servicio. Sin embargo, se continuará realizando el acompañamiento a los procesos o áreas que lo requieren.

SALIM SAID ROCHA PICO
Representante de la Dirección

Abril 19 de 2018

YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS
Profesional de Calidad