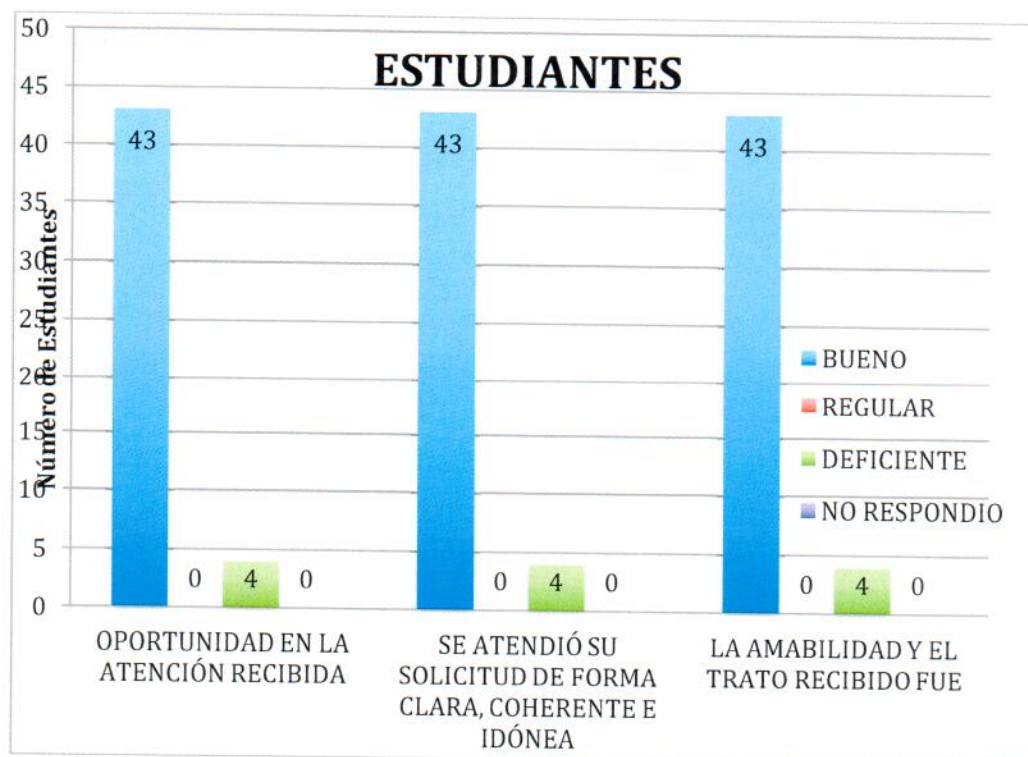


ESCUELA TENOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
Establecimiento Público de Educación Superior

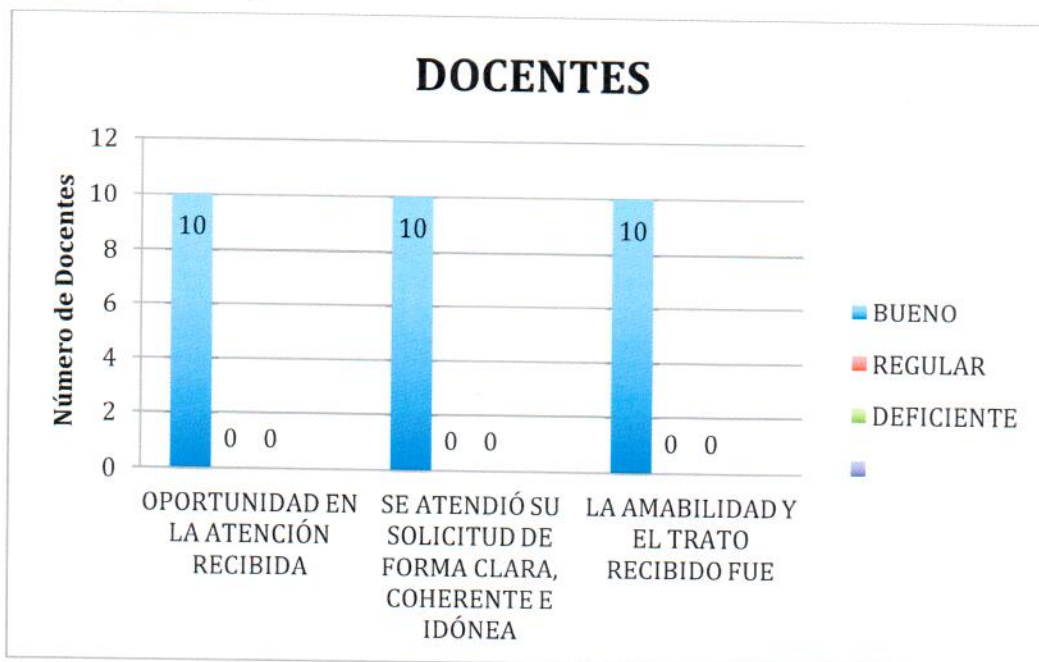
**INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO
PRESTADO NOVIEMBRE DE 2017**

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 noviembre de 2017 según consta en el acta No. 11 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO de 2017 y se contaron un total de 100 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 47 estudiantes, 29 docentes, 5 externos y 19 otros.

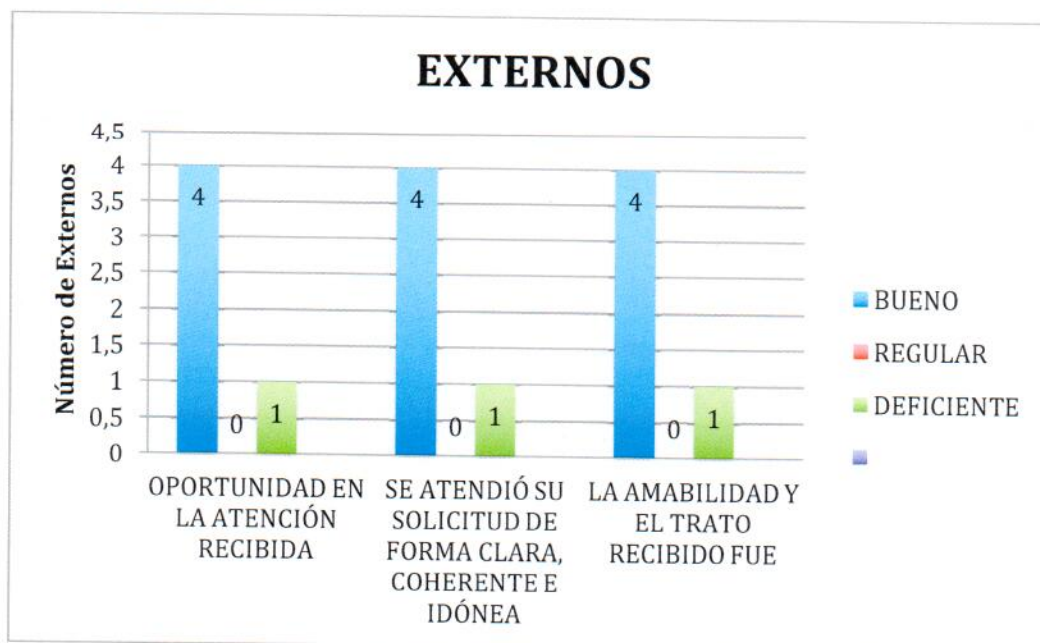
De los 47 estudiantes que evaluaron el servicio 43 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; y 4 que era deficiente, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 43 manifestaron que era buena, y 4 que era deficiente; y frente a la amabilidad y el trato recibido 43 manifestaron que era buena; 4 que era deficiente.



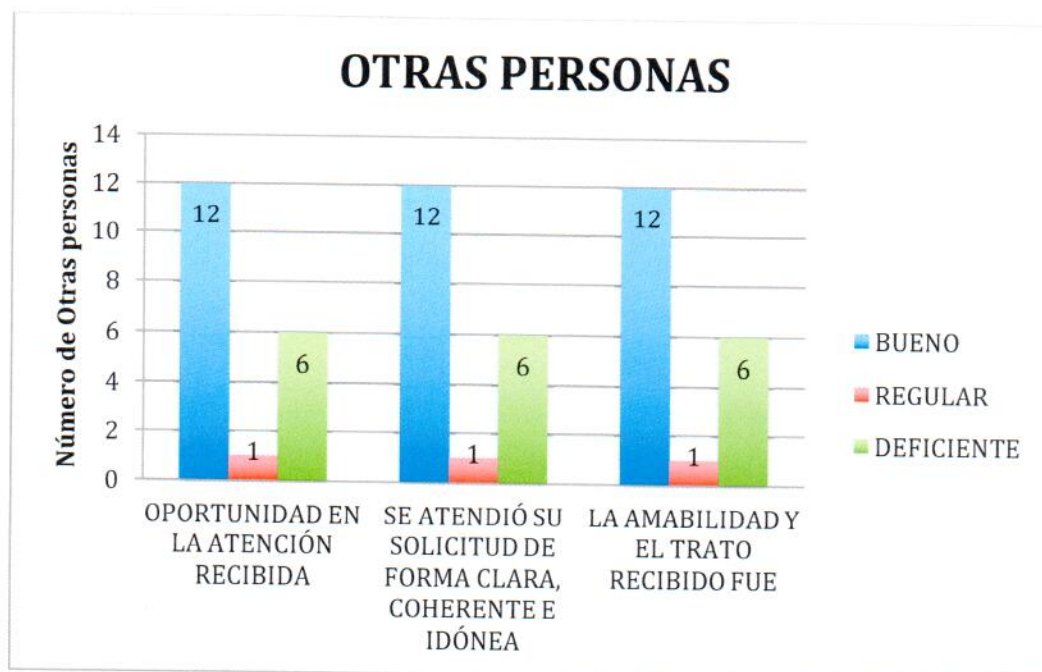
De los 29 Docentes que evaluaron el servicio 27 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; 2 que era regular; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 22 manifestaron que era buena; y 2 que era regular, y frente a la amabilidad y el trato recibido 28 manifestaron que era buena; y 1 que era regular.



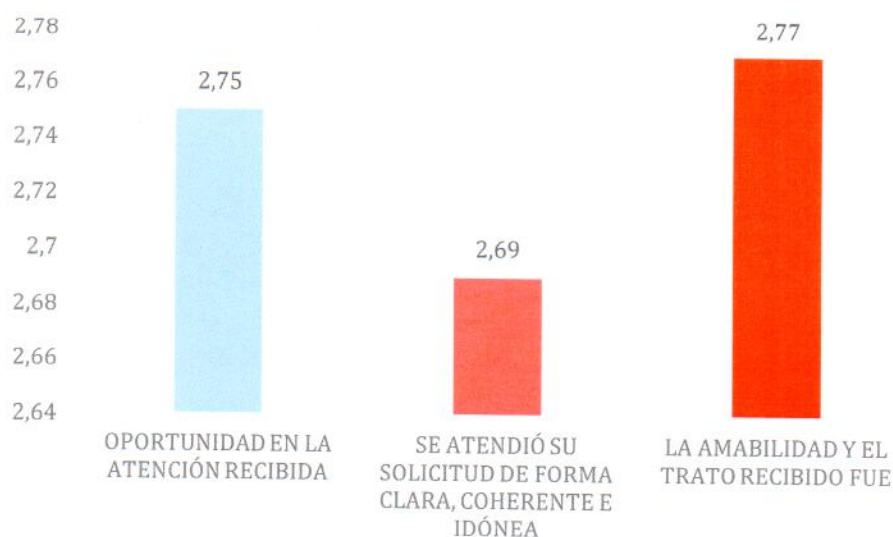
De los 5 externos que evaluaron el servicio 4 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; y 1 que era deficiente, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 4 manifestaron que era buena; y 1 que era deficiente y frente a la amabilidad y el trato recibido 4 manifestaron que era buena; y 1 que era deficiente.



De las 19 evaluaciones realizadas por otras personas que evaluaron el servicio 12 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; 1 que era regular; y 6 que era deficiente, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 12 manifestaron que era buena; 1 que era regular; y 6 que era deficiente; y frente a la amabilidad y el trato recibido 12 manifestaron que era buena; 1 que era regular; y 6 que era deficiente.



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 2,75, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 2,69 y frente a la amabilidad y el trato recibido 2,77.



Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el mes de noviembre se observa que no se encuentra reincidencia con los aspectos encontrados en el mes de octubre.

Con relación a las sugerencias presentadas el mes pasado se informa que:

- Con relación a los trámites de movilidad se informa que estos se ejecutan con base a lo establecido en el procedimiento DIE-PC-02 MOVILIDAD ACADÉMICA, el cual puede ser consultado en <http://www.itc.edu.co/es/nosotros/sgc/documentos>.
- Los talleres de padres de familia son de carácter obligante estipulado en los deberes y derechos de los padres de familia (Decreto 1286 de abril 25 de 2005). La ETITC organiza los talleres sin ánimo de lucro y sin la venta de ningún producto.
- Se mejorará el tema logístico de Expotécnica para que, en el próximo evento pueda haber mayor participación.

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

- Se solicita que la oficina de Tesorería atienda desde el inicio de la jornada del bachillerato y que el servicio sea continuo.
- Se solicita que en el CSIC exista más apoyo en la jornada de 6:00 p.m. a 8:00 p.m.
- Tramitar oportunamente los certificados y constancias, para que estos sean entregados en las fechas establecidas.
- Que se prevean los insumos de carnetización.

En términos generales se puede concluir que las personas que evaluaron el servicio durante el mes de noviembre manifestaron un buen servicio. Sin embargo, se realizará acompañamiento a los procesos que lo requieren.



SALIM SAID ROCHA PICO
Representante de la Dirección



YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS
Profesional de Calidad

Enero 21 de 2018