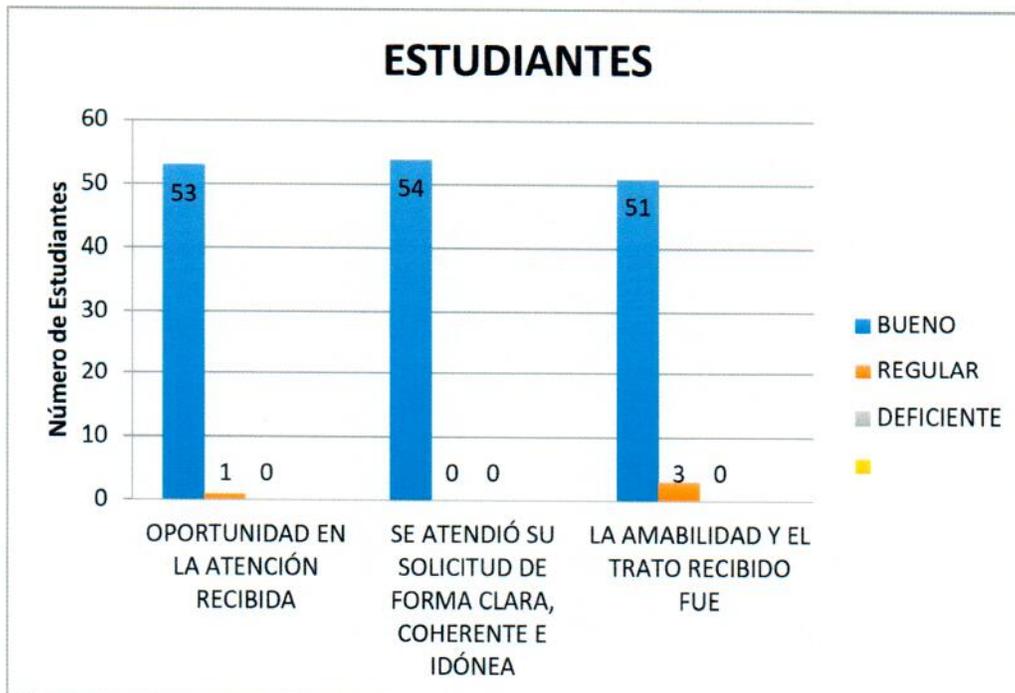




## INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO OCTUBRE DE 2018

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 OCTUBRE 2018 según consta en el acta No. 11 del 1 de noviembre de 2018 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO de 2018 y se contaron un total de 72 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 54 estudiantes, 1 docentes, 15 externos 15 y 2 otros.

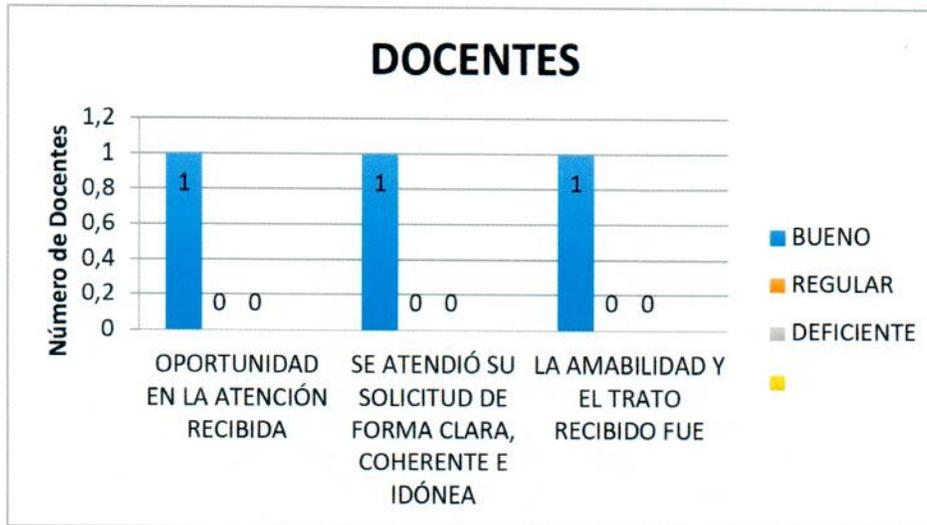
De los 54 estudiantes que evaluaron el servicio 53 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena, y 1 que era regular, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 54 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 51 manifestaron que era buena, y 3 que era regular.



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



El único docente que evaluó el servicio, manifestó que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea manifestó que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido manifestó que era buena.



De los 15 externos que evaluaron el servicio 15 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 15 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 14 manifestaron que era buena y uno no respondió.



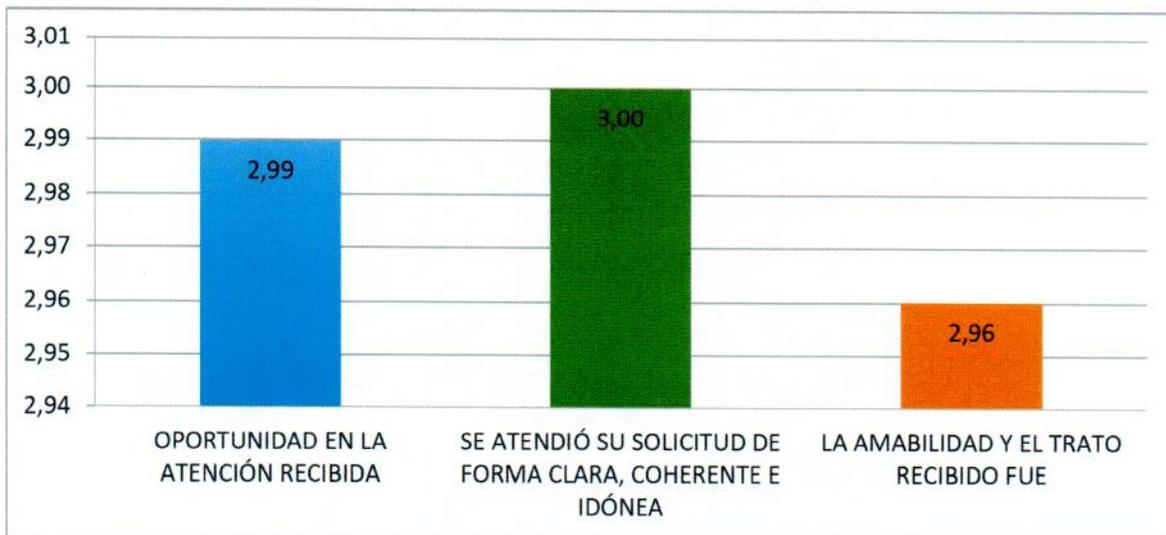
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



De las 2 evaluaciones realizadas por otras personas entre ellas: egresados, padres de familia, administrativos, contratistas, empleado y funcionario que evaluaron el servicio 2 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; 2 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.



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 2,99 en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 3 y frente a la amabilidad y el trato recibido 2,92



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

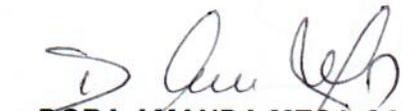


Al analizar las opiniones de los usuarios que evaluaron el servicio durante el mes de Octubre de 2018 se observa que no se encuentra reincidencia con los aspectos encontrados en el período anterior.

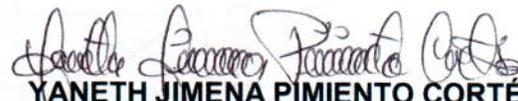
Se informa a la Comunidad Educativa que a partir de la fecha todos los aspectos por mejorar que sean sugeridos a través de la Encuesta de Evaluación de la Gestión del Servicio Prestado serán ingresados y recibirán un radicado como anónimo en el Sistema de Información y Atención al Ciudadano (SIAC), situación que permitirá dar respuesta oportuna; así mismo esta información quedará registrada en el informe de PQRSD que se genera de forma mensual.

De igual manera se ingresarán en el SIAC y en el informe de PQRSD las felicitaciones que se generen a los funcionarios de la institución por la prestación de su servicio.

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

Noviembre 20 de 2018

  
**YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS**  
Profesional de Calidad

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