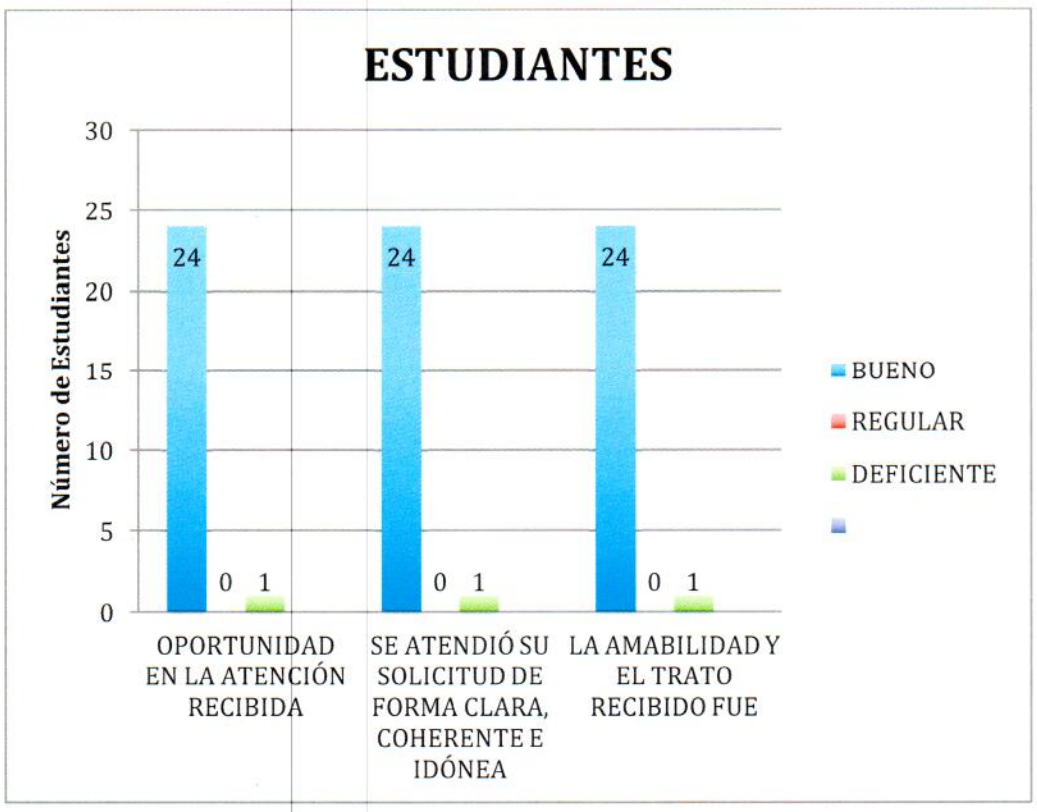
ESCUELA TENOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
Establecimiento Público de Educación Superior

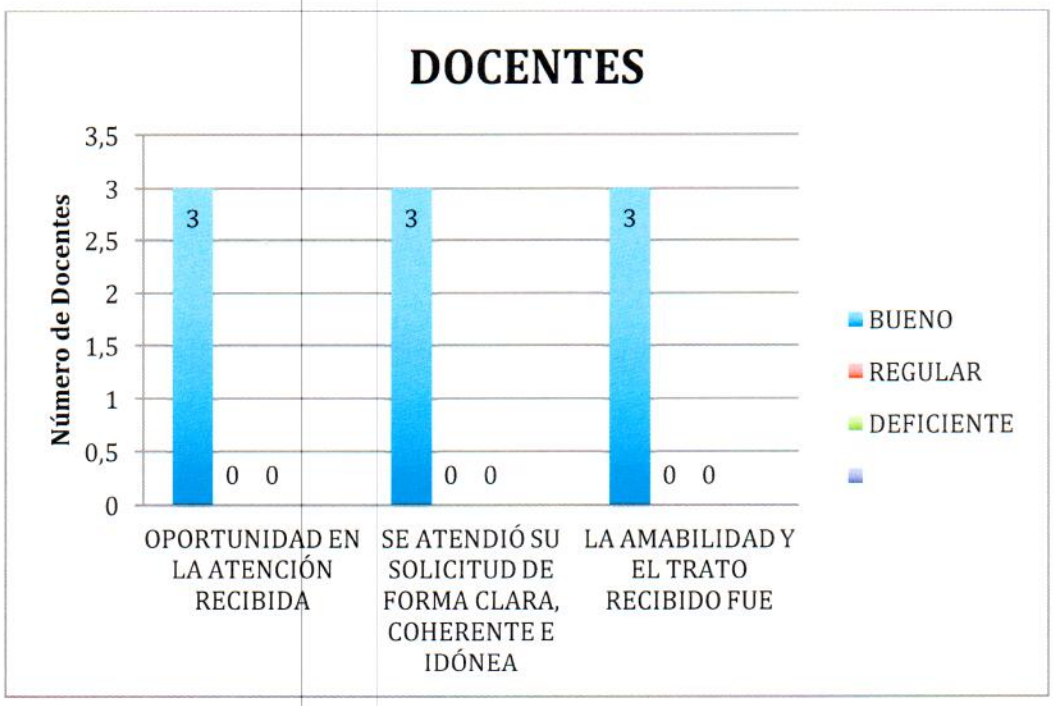
INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO SEPTIEMBRE DE 2017

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 Septiembre el día 2 de octubre de 2017, según consta en el acta No. 09 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO de 2017 y se contaron un total de 44 encuestas diligenciadas. Los tipos de usuarios que evaluaron el servicio se distribuyeron así: 25 estudiantes, 3 docentes, 9 externos y 7 otros.

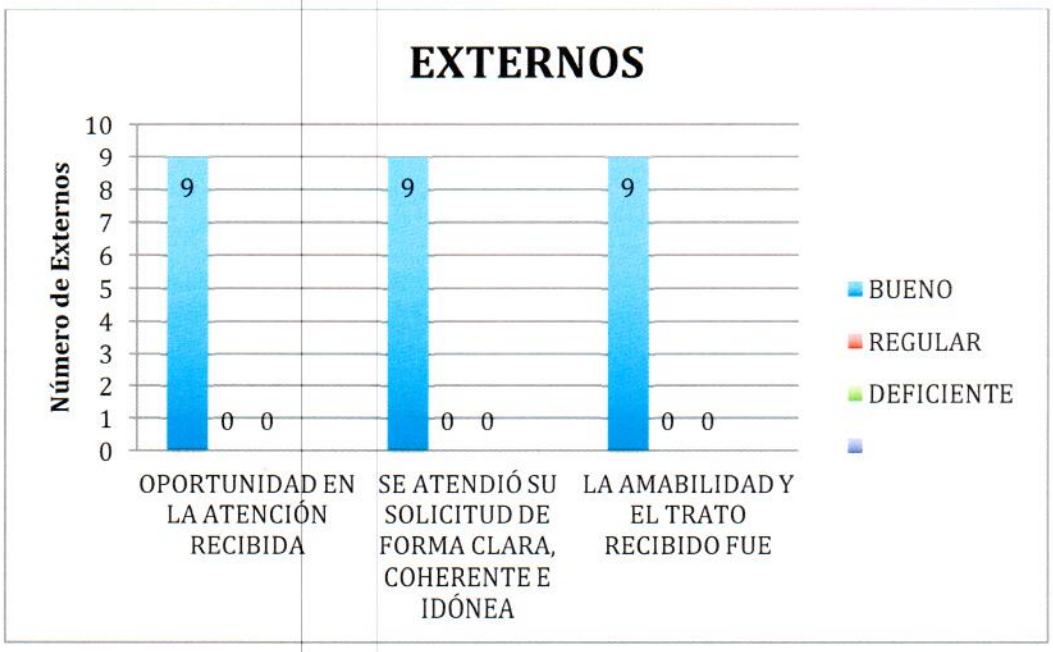
De los 25 estudiantes que evaluaron el servicio 24 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; y 1 que era deficiente, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 24 manifestaron que era buena, y 1 que era regular; y frente a la amabilidad y el trato recibido 24 manifestaron que era buena; 1 que era deficiente.



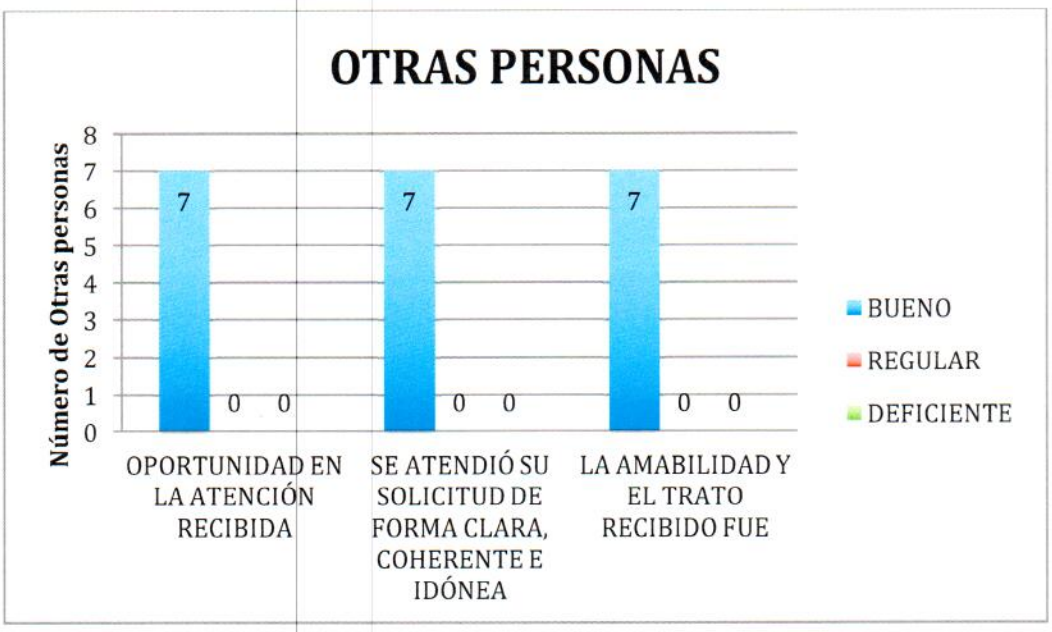
De los 3 Docentes que evaluaron el servicio 3 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 3 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 3 manifestaron que era buena.



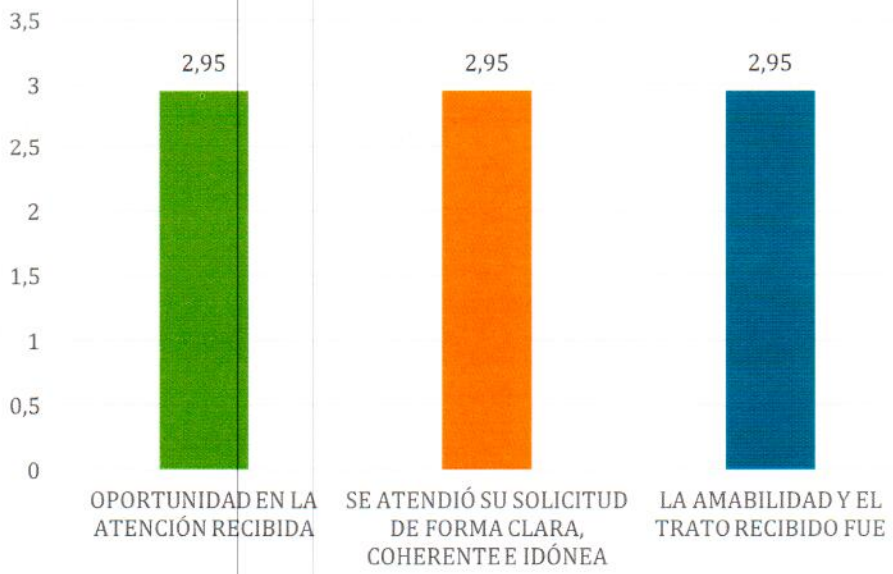
De los 9 externos que evaluaron el servicio 9 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 9 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 9 manifestaron que era buena.



De las 7 evaluaciones realizadas por otras personas que evaluaron el servicio 7 manifestaron que la oportunidad en la atención recibida era buena; en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 7 manifestaron que era buena, y frente a la amabilidad y el trato recibido 7 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 2,95, en cuanto a si se atendió la solicitud de forma clara, coherente e idónea 2,95 y frente a la amabilidad y el trato recibido 2,95.



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

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

- Toda la información sobre las monitorias se publica así:
  a. Mensualmente el cartel de las monitorias se envía masivamente a todos los correos institucionales de los estudiantes.
  b. En las carteleras institucionales incluida la de bienestar universitario.
  c. Cuña radial ofreciendo los programas de monitorias.
  d. Se envía desde bienestar la programación a las decanaturas para que sea socializado con los estudiantes.
- En el área de biblioteca para temas de firmas de paz y salvo se atiende de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
- Para la venta de vales en el banco de alimentos se está adelantando un proyecto mediante el cual se sistematiza el proceso tanto de la venta como del registro de la asistencia.

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

- Se recomienda que en el punto de atención al ciudadano deberían existir dos (2) personas.
- Se sugiere que se dé a conocer más el servicio de psicología que se presta a los estudiantes.
- Se necesita que se instale en los computadores de la biblioteca programas para descomprimir archivos.

En términos generales se puede manifestar que las personas que evaluaron el servicio durante el mes de septiembre manifestaron que este fue excelente.

SALIM SAID ROCHA PICO
Representante de la Dirección

YANETH JIMENA PIMIENTO CORTÉS
Profesional de Calidad

Octubre 20 de 2017