



INFORME PERCEPCIÓN DEL USUARIO 2019

Como una estrategia de mejoramiento para el instituto nacional de formación técnica profesional "Humberto Velásquez García", desde la oficina de Atención al ciudadano y el sistema de gestión de la calidad se aplicó una encuesta que permite percibir el grado de satisfacción de los usuarios (estudiantes y docentes) para conocer la calidad en la prestación de los servicios en la institución.

Se consolidó la información recopilada en los distintos programas que ofrece la institución como técnico profesional en seguridad y salud en el trabajo, técnico profesional en mantenimiento de sistemas informáticos, técnico profesional en contabilidad, técnico profesional en operaciones portuarias, técnico profesional en atención y cuidado a la primera infancia, técnico profesional en producción agropecuarias y Con el objetivo de dar a conocer los resultados obtenidos de las encuestas de Percepción del Usuario aplicadas en los diferentes programas, se consolida el presente informe, teniendo en cuenta que se presentarán los resultados de la Encuesta para medir la Atención del usuario a través del canal Presencial, y de la Encuesta para medir la Satisfacción del Usuario.

NOMBRE DE LA ENCUESTA	Encuesta Para La Percepción Del Estudiante Y Partes Interesadas
TIPO DE ENCUESTA	Personal.
POBLACIÓN OBJETIVO	Estudiantes y Docentes.
LUGAR DE APLICACIÓN	Aulas del Instituto Nacional De Formación Técnica Profesional "Humberto Velásquez García
MEDIOS DE RECEPCIÓN	Presencial - Físico
CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS	210
RANGO DE FECHA DE APLICACIÓN	Junio - Noviembre de 2019



OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Conocer la percepción del usuario frente a la atención recibida al momento de presentar sus PQRS ante oficina de atención al ciudadano
-------------------------	--

CONCLUSION GENERAL

Para el Instituto Nacional De Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García” es importante reconocer cual es la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados, por ello este informe contribuye a identificar fortalezas y debilidades en aspectos como la atención prestada a los usuario, servicio o producto recibido, para sí emprender las acciones correctivas que permitan el mejoramiento continuo de la institución.