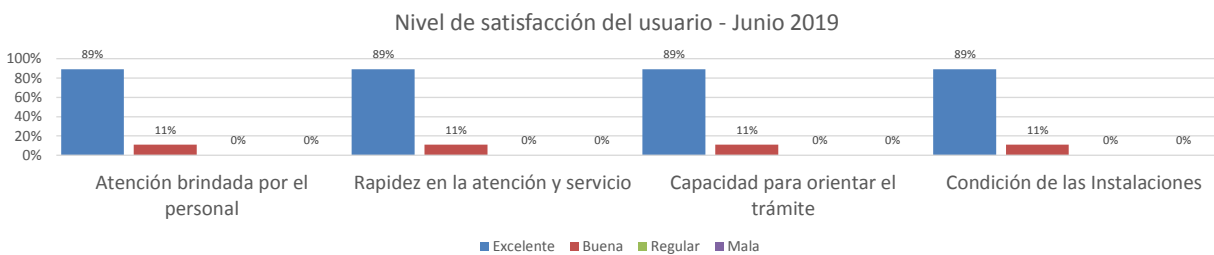


	Evaluación y Seguimiento				Control Interno																											
	Hoja de vida de indicadores																															
	Código: CIFT-HI11				Versión: 01		Fecha de aprobación 12 de enero de 2018																									
CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR																																
Proceso		Registros públicos / Promoción y desarrollo Empresarial (Atención al Usuario)																														
Nombre del indicador		Nivel de Satisfacción del Usuario																														
Objetivo del indicador		Evaluar el grado de satisfacción del usuario con respecto al servicio brindando																														
Responsable		Dirección de Registros Públicos y Dirección de Promoción y Desarrollo Empresarial																														
Fórmula de calculo		(N° de clientes encuestados con nivel de satisfacción buena, excelente, regular o mala / N° total de clientes encuestados) X 100																														
Frecuencia de medición		Mensual																														
Meta		100%																														
Rango de éxito		90%																														
Tendencia del indicador		Aumentar																														
DATOS DEL INDICADOR																																
	Excelente	Buena	Regular	Mala																												
Atención brindada por el personal	89%	11%	0%	0%																												
Rapidez en la atención y servicio	89%	11%	0%	0%																												
Capacidad para orientar el trámite	89%	11%	0%	0%																												
Condición de las Instalaciones	89%	11%	0%	0%																												
OBSERVACIONES (Análisis y descripción de la acción)																																
En el mes de Junio de 2019 se disminuyó considerablemente la aplicación de las encuestas, de 9 encuestas totales 6 de ellas fueron aplicadas en la Dirección de Promoción y Desarrollo Empresarial y 3 en la Dirección Jurídica y de Registros Públicos.					Tabla de resultados de la evaluación, total encuestas 9.																											
Acciones de mejora: Emitir una circular en donde establezca la obligatoriedad de la aplicación de las encuestas.																																
Atento: Carlos Alberto Valbuena Quimbaya - Jefe de Control Interno y Calidad																																
Fecha elaboración: 16/07/2019																																
					<table><tr><td>Junio</td><td>Excelente</td><td>Buena</td><td>Regular</td><td>Mala</td></tr><tr><td>Atención brindada por el personal</td><td>8</td><td>1</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Rapidez en la atención y servicio</td><td>8</td><td>1</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Capacidad para orientar el trámite</td><td>8</td><td>1</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Condición de las Instalaciones</td><td>8</td><td>1</td><td>0</td><td>0</td></tr></table>			Junio	Excelente	Buena	Regular	Mala	Atención brindada por el personal	8	1	0	0	Rapidez en la atención y servicio	8	1	0	0	Capacidad para orientar el trámite	8	1	0	0	Condición de las Instalaciones	8	1	0	0
Junio	Excelente	Buena	Regular	Mala																												
Atención brindada por el personal	8	1	0	0																												
Rapidez en la atención y servicio	8	1	0	0																												
Capacidad para orientar el trámite	8	1	0	0																												
Condición de las Instalaciones	8	1	0	0																												