



Evaluación y Seguimiento

Control Interno

Hoja de vida de indicadores

Código: CIFT-HI11

Versión: 01

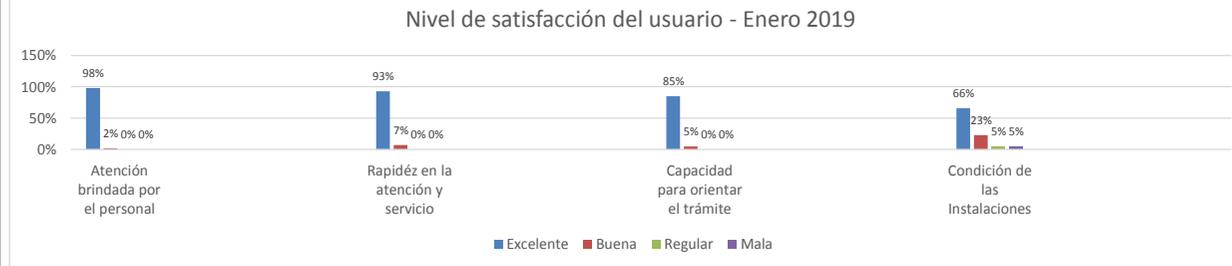
Fecha de aprobación 12 de enero de 2018

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	98%	2%	0%	0%
Rapidez en la atención y servicio	93%	7%	0%	0%
Capacidad para orientar el trámite	85%	5%	0%	0%
Condición de las Instalaciones	66%	23%	5%	5%



OBSERVACIONES (Análisis y descripción de la acción)

En el mes de Enero de 2019 se aplicaron 44 encuestas en total, dentro de los cuales 28 (64%) corresponden a Registro y Control, y 16 (36%) corresponden al área de Promoción y Desarrollo. Para el caso del área de Registro y control la funcionaria Janeth Tabares aplicó 10 encuestas y el funcionario Ricardo Aldana aplicó 18 encuestas, así mismo en lo que respecta al área de Promoción y Desarrollo la funcionaria Juana Hoyos aplicó 7 encuestas, la funcionaria Ivonne Mota aplicó 8 encuestas y el funcionario Néstor Vargas aplicó 1 encuesta.

Es de resaltar que como se evidencia en la gráfica y el cuadro de datos, los usuarios de la Cámara de Comercio del Amazonas que evaluaron el servicio expresaron un alto nivel de satisfacción en la prestación del servicio por parte de nuestros funcionarios, una mejora significativa frente a cifras obtenidas en otros periodos; el ítem "Condición de las instalaciones" presentó variación en su calificación y es el factor en el cual los usuarios encuestados sugieren mejoras.

Acciones de mejora: Se deben establecer las acciones pertinentes para definir el total de usuarios atendidos en el periodo para determinar si la muestra encuestada es significativa, así mismo es importante que aumentemos en número de encuestas aplicadas, de tal manera que la muestra sea más significativa.

Atento: Carlos Alberto Valbuena Quimbaya - Jefe de Control Interno y Calidad

Tabla de resultados de la evaluación, total encuestas 44.

Enero	TOTAL			
	Excelente	Buena	Regular	Mala
Atención brindada por el personal	43	1	0	0
Rapidez en la atención y servicio	41	3	0	0
Capacidad para orientar el trámite	42	2	0	0
Las Instalaciones	29	10	2	2