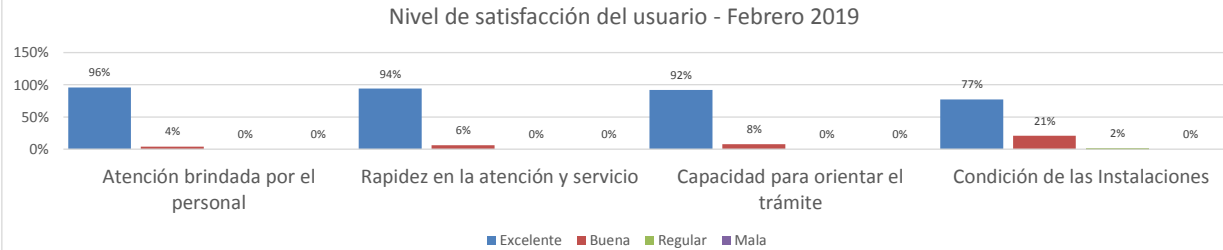


 Cámara de Comercio del Amazonas Su mejor Aliado	Evaluación y Seguimiento				Control Interno																																
	Hoja de vida de indicadores																																				
	Código: CIFT-HI11				Versión: 01		Fecha de aprobación 12 de enero de 2018																														
CARACTERÍSTICAS 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	96%	4%	0%	0%																																	
Rapidez en la atención y servicio	94%	6%	0%	0%																																	
Capacidad para orientar el trámite	92%	8%	0%	0%																																	
Condición de las Instalaciones	77%	21%	2%	0%																																	
OBSERVACIONES (Análisis y descripción de la acción)																																					
En el mes de Febrero de 2019 se incrementó en 7 (15,55%) encuestas aplicadas en relación al mes de Enero, de las 52 encuestas aplicadas 46 (88,5%) corresponden a Registro y Control, y 6 (11,5%) corresponden al área de Promoción y Desarrollo. Para el caso del área de Registro y control la funcionaria Janeth Tabares aplicó 27 encuestas y el funcionario Ricardo Aldana aplicó 19 encuestas, así mismo en lo que respecta al área de Promoción y Desarrollo la funcionaria Juana Hoyos aplicó 1 encuesta, la funcionaria Ivonne Motoa aplicó 1 encuesta y el funcionario Néstor Vargas aplicó 4 encuestas. ¡¡¡¡ Felicitaciones Janeth por tu primer lugar!!!!. En ésta ocasión vemos que la calificación del servicio tomó tendencia hacia la opción "Buena", afectando no significativamente la Excelencia pero si es necesario tenerlo en cuenta, a continuación comparto las observaciones por los usuarios: 1. Socializar tema organización persona natural y sus características. 2. Mejorar la sala de recepción. 3. Sugiero que la conexión de renovación de matrícula y renovación de afiliados deben estar en una sola línea para poder dar trámites de solicitud de renovación de nuevos afiliados, ésto en el mismo sitio, modo y tiempo. 4. capacitar en temas de uso de suelo en la parte rural.					Tabla de resultados de la evaluación, total encuestas 52.																																
					<table><tr><th rowspan="2">Febrero</th><th colspan="4">TOTAL</th></tr><tr><th>Excelente</th><th>Buena</th><th>Regular</th><th>Mala</th></tr><tr><td>Atención brindada por el personal</td><td>50</td><td>2</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Rapidez en la atención y servicio</td><td>49</td><td>3</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Capacidad para orientar el trámite</td><td>48</td><td>4</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Condición de las Instalaciones</td><td>40</td><td>11</td><td>1</td><td>0</td></tr></table>				Febrero	TOTAL				Excelente	Buena	Regular	Mala	Atención brindada por el personal	50	2	0	0	Rapidez en la atención y servicio	49	3	0	0	Capacidad para orientar el trámite	48	4	0	0	Condición de las Instalaciones	40	11	1	0
Febrero	TOTAL																																				
	Excelente	Buena	Regular	Mala																																	
Atención brindada por el personal	50	2	0	0																																	
Rapidez en la atención y servicio	49	3	0	0																																	
Capacidad para orientar el trámite	48	4	0	0																																	
Condición de las Instalaciones	40	11	1	0																																	
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 incrementar las encuestas aplicadas hasta el momento. Atento: Carlos Alberto Valbuena Quimbaya - Jefe de Control Interno y Calidad Fecha elaboración: 02/03/2019																																					