

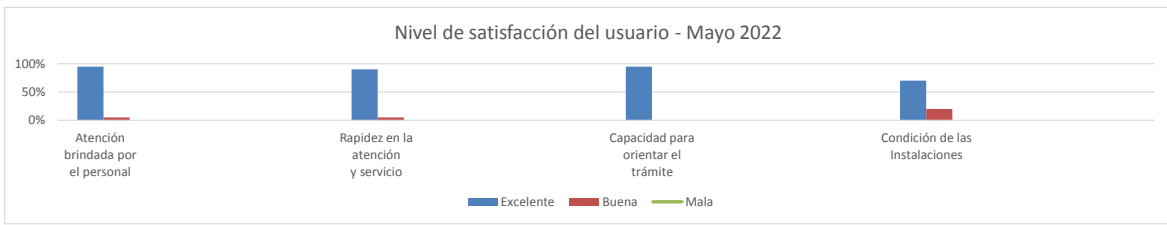
		Evaluación y Seguimiento	Control Interno		
		Hoja de vida de indicadores			
		Código: CIFT-HI11	Versión: 01	Fecha de aprobación 12 de enero de 2018	
CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR					
Proceso		Registros públicos / Promoción y desarrollo Empresarial (Atención al Usuario)			
Nombre del indicador		Nivel 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	95%	5%	0%	0%	
Rapidez en la atención y servicio	90%	5%	5%	0%	
Capacidad para orientar el trámite	95%	0%	5%	0%	
Condición de las Instalaciones	70%	20%	5%	5%	
OBSERVACIONES (Análisis y descripción de la acción)					
En el mes de mayo de 2022 se realizaron un total de 20 encuestas, de las cuales 13 fueron aplicadas en la Dirección de Promoción y Desarrollo Empresarial y 7 en el área de Registros Públicos.					
De la información recopilada en las encuestas, la variable "Atención brindada por el personal" presenta una calificación positiva del 95% representado en un total de 19 encuestas y un 5% en el parámetro "Buena" representado en 1 encuesta.					
Por otro lado, la variable "Rapidez en la atención y servicio" reflejó una calificación positiva del 90% representado en un total de 18 encuestas, un 5% en el parámetro "Buena" y un 5% en el parámetro "Regular".					
La variable "Capacidad de orientar el tramite" presento una calificación positiva del 95% representado en un total de 19 encuestas y un 5% reflejo una calificación baja en el parámetro "Regular".					
La variable "Condiciones de las Instalaciones" refleja una calificación positiva del 70% representado en un total de 14 encuestas aplicadas, sin embargo la variable "Buena" presenta una calificación del 20% representada en un total de 4 usuarios, lo que muestra que se deben mejorar las instalaciones de atención al usuario para una mayor satisfacción.					
En conclusión el resultado obtenido en el mes de mayo de 2022 presento una calificación positiva en la atención, rapidez del servicio y el estado de las instalaciones; no obstante, es importante continuar realizando acciones para garantizar la mejor atención a los clientes y un mayor grado de satisfacción, teniendo como garante la calidad y calidez en el servicio. Se resalto la activa participación de la Dirección de Promoción y Desarrollo Empresarial en la aplicación de encuestas.					
Acciones de mejora: Es importante que se apliquen las encuestas en todas las Direcciones de la Cámara de Comercio del Amazonas, especialmente en aquellas areas donde se tiene relación directa con los usuarios que utilizan los servicios, como es el área de registros públicos y en la Dirección de Promoción y Desarrollo Empresarial; toda vez que, se evidencia que en lo correspondiente al mes de mayo de 2022 no fue significativa la cantidad de encuestas aplicadas.					
Proyectó: Coordinador de Control Interno y Calidad. 6/06/2022.					

Tabla de resultados de la evaluación, total encuestas 20					
Mayo	Información Total				
	Excelente	Buena	Regular	Malo	
Atención brindada por el personal	19	1	0	0	20
Rapidez en la atención y servicio	18	1	1	0	20
Capacidad para orientar el trámite	19	0	1	0	20
Las Instalaciones	14	4	1	1	20

Valoración del servicio de registros mayo 2022					Total encuestas 20
Valoración porcentual	Excelente	Buena	Regular	Malo	
Atención brindada por el personal	95%	5%	0%		
Rapidez en la atención y servicio	90%	5%	5%		
Capacidad para orientar el trámite	95%	0%	5%		
Las Instalaciones	70%	20%	5%		

Tabla de resultados de la evaluación, total encuestas 20

Mayo	Excelente	Buena	Regular	Mala	Total
Atención brindada por el personal	19	1	0	0	20
Rapidez en la atención y servicio	18	1	1	0	20
Capacidad para orientar el trámite	19	0	1	0	20
Las Instalaciones	14	4	1	1	20

