

105-07.12

### **ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL CLIENTE DEL CACCI 2023**

Esta encuesta se viene aplicando semestralmente desde la vigencia 2009, con el fin de conocer la percepción que tiene el cliente interno y externo del servicio prestado en el CACCI y de ser necesario aplicar acciones de mejora que permitan corregir desviaciones y fortalecer la Administración de los documentos en la CDVC.

Durante este tiempo la encuesta ha venido mostrando resultados de excelencia; para esta vigencia, los resultados son los siguientes:

#### Encuesta al Cliente 2023:

##### **Cliente externo**

Los criterios evaluados son: *Amabilidad, Rapidez en la atención y Calidad en el servicio brindado*  
La calificación se realiza teniendo en cuenta las siguientes opciones: Excelente=5, Bueno=4 y Por mejorar=3

- Resultados

Periodicidad	No. de Encuestados	Resultado
Semestre I	30	94%
Semestre II	19	99%

El resultado del indicador nos permite establecer que los clientes y partes interesadas tienen una percepción excelente del servicio prestado por la ventanilla única (CACCI) de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca.

##### **Cliente Interno**

Los criterios evaluados para este caso son: 1.-Oportunidad en la radicación, 2.-Amabilidad y claridad en la información suministrada y 3.- Confidencialidad en el manejo de la información.

La calificación se realiza teniendo en cuenta las siguientes opciones:

- Excelente=5
- Bueno=4
- Por mejorar=3

- Resultados

Periodicidad	No. De Encuestados	Resultado
Semestre I	42	100%
Semestre II	20	100%

El cliente interno por su parte calificó la encuesta con una percepción de excelencia del 100 %, lo cual nos exige seguir trabajando para mantener estos resultados. Los tres criterios fueron excelentemente bien calificados por los clientes internos.