RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE DEL CACCI
Vigencia 2017 CONSOLIDADO

En la CDVC semestralmente se vienen adelantando encuestas de satisfacción del cliente tanto interno como externo del CACCI (Centro de atención al Ciudadano y Control a la información), con el fin de medir su percepción sobre el servicio prestado; en tal sentido se aplicaron dos encuestas (semestrales) con resultados en los meses de Julio y Diciembre

Los resultados de la presente vigencia son los siguientes:

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

En las dos encuestas realizadas en la vigencia se encuestaron 143 clientes externos.

El resultado del indicador nos permite establecer que el 98.7% de los clientes tiene una percepción excelente del servicio.

ENCUESTA CACCI	***Puntos esperados***	***Puntos obtenidos***
Semestre 1	*900*	*884*
Semestre 2	*1245*	*1233*

Los criterios evaluados se calificaron con nivel de excelencia por los encuestados.

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*

Se encuestaron 91 clientes Internos durante 2017 mostrando los siguientes resultados

ENCUESTA CACCI	Puntos esperados	Puntos obtenidos
Semestre 1	645	645
Semestre 2	720	719

El cliente interno por su parte calificó la encuesta con una percepción de excelencia del 99.8%, lo cual nos exige seguir trabajando para mantener estos resultados.