

ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL CLIENTE DEL CACCI 2018

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 2018, los resultados son los siguientes:

Encuesta al Cliente 2018:

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*

<i>Periodicidad</i>	<i>No. de Encuestados</i>	<i>Resultado</i>
<i>Semestre I</i>	71	99.4%
<i>Semestre II</i>	74	99.0%

El resultado del indicador nos permite establecer que los clientes tienen una percepción excelente del servicio prestado por la ventanilla única (CACCI), sobrepasando la meta propuesta del 95%.

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*

<i>Periodicidad</i>	<i>No. de Encuestados</i>	<i>Resultado</i>
<i>Semestre I</i>	46	100%
<i>Semestre II</i>	54	99.9%

El cliente interno por su parte calificó la encuesta con una percepción de excelencia por encima del 99.9 % lo cual nos exige seguir trabajando para mantener estos resultados. Los tres criterios fueron muy bien calificados por los usuarios.