



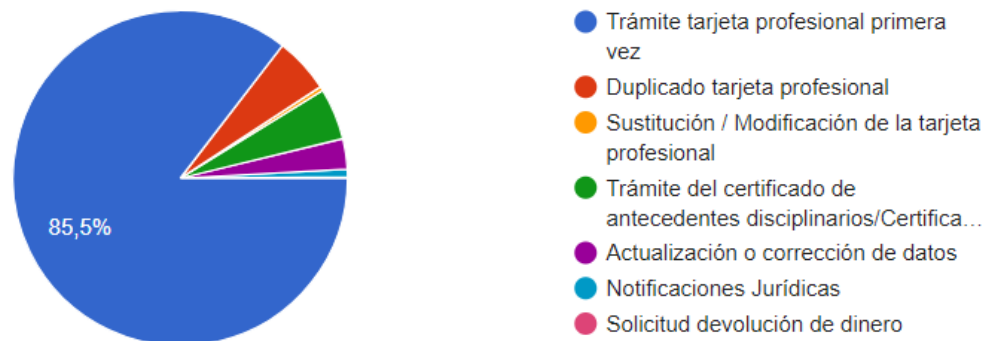
INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Q1 - 2018

El Área de atención al Ciudadano, durante el primer trimestre identificó la percepción de 2.450 usuarios que han sido atendidos por los diferentes canales de atención que tiene disponibles la entidad (oficina principal, seccionales, llamadas, chat y redes sociales).

Lo anterior para identificar en que aspectos debe mejorar la entidad con el fin de aumentar la satisfacción de nuestros usuarios.

Inicialmente es importante evidenciar la razón por la cual los usuarios se acercan a la entidad, obteniendo los siguientes resultados:

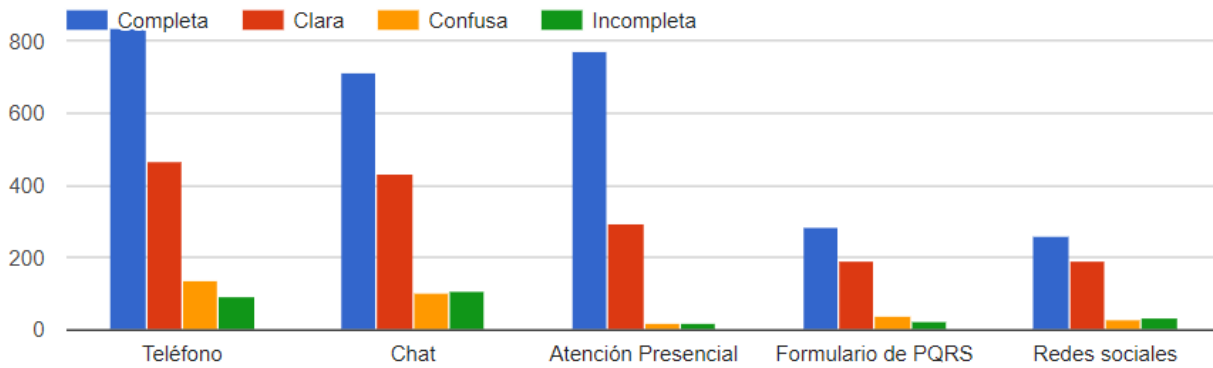
2.450 respuestas



El trámite por el que se tiene mayor contacto con la Ciudadanía es el de la expedición tarjeta profesional primera vez seguido por el duplicado de la tarjeta y certificado de antecedentes disciplinarios.

Para el indicador del área se evalúa la calidad de la información que se brindó por el canal de atención, alcanzando un 88% favorable en este aspecto:

Canal	Bueno	Mala	Total	Indicador
Teléfono	1235	221	1456	85%
Chat	1076	201	1277	84%
Atención Presencial	986	38	1024	96%
PQRS	469	64	533	88%
Redes Sociales	443	65	508	87%

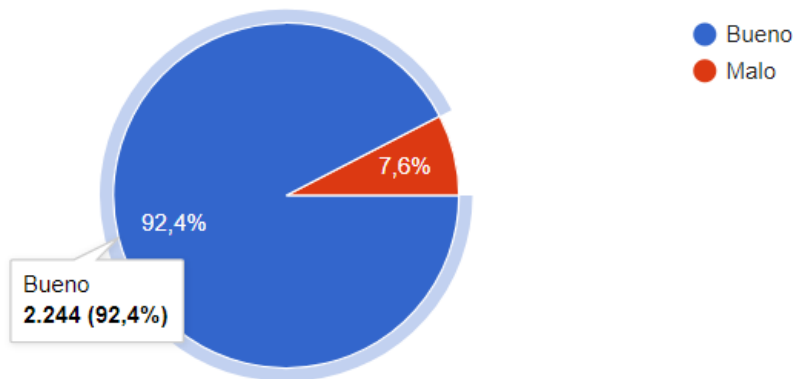


Adicionalmente, se evalúa la cordialidad que brinda la entidad, obteniendo un 95% favorable.

Con las variables anteriores, se consigue un resultado del **92%** de satisfacción del Área de Atención al Ciudadano.

Sin embargo, es importante identificar otros aspectos de la entidad como lo son: El instructivo que disponemos en la página web para los trámites y servicios identificando que es 89% claro para las personas que lo usan:

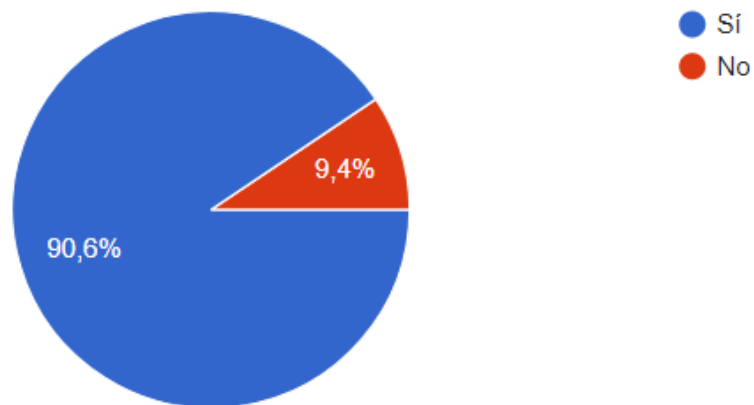
2.429 respuestas





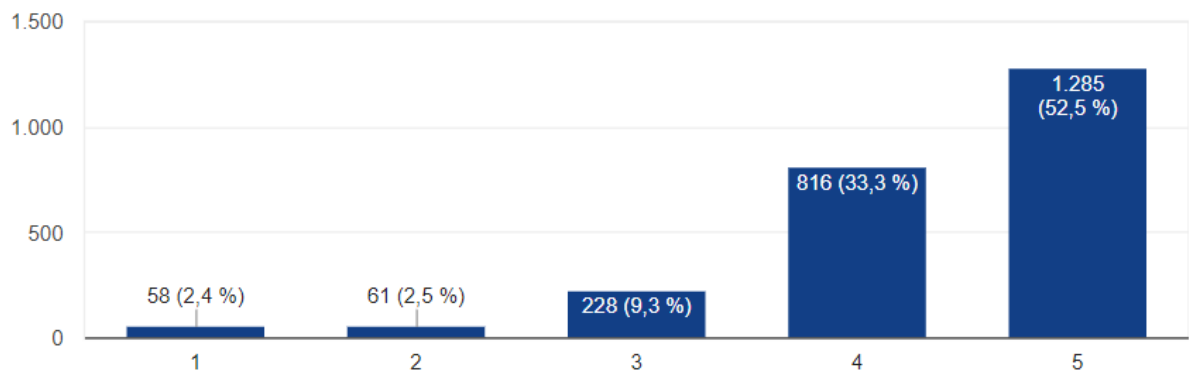
Se realiza la siguiente pregunta con el fin de identificar si las acciones realizadas han sido de impacto positivo para los usuarios: ¿Considera que la Junta Central de Contadores, ha realizado esfuerzos para mejorar el servicio de los usuarios?, los encuestas dicen que:

2.445 respuestas



Finalmente, se evalúa la percepción general de la entidad obteniendo un porcentaje satisfactorio del 86% con los siguientes datos:

2.448 respuestas



De acuerdo a los resultados anteriores, se recomienda que se revisen los instructivos de la página web, puesto que es la variable que se identifica con menor porcentaje de satisfacción.

Teniendo en cuenta las recomendaciones del cuarto trimestre del año 2017, se logra aumentar en un 5% la satisfacción.