|  |  |
| --- | --- |
| **INFORME ENCUESTA ATENCION AL USUARIO** | |
| **FECHA:** | **05/07/2017** |
| **OBJETIVO:** | Verificar la calidad en la prestación del servicio. |

Encuesta realizada del 01 de abril del 2017 hasta el 30 de junio de 2017, en el punto de atención al usuario del Aeropuerto Internacional El Dorado, los resultados fueron publicados en la página Web de la entidad.

**TABULACION**

**TABLA TECNICA**

|  |
| --- |
| **FICHA TECNICA** |
| Total personas: 101 |
| Encuestadas en forma presencial: 100 |
| Encuestadas a través de la página Web: 1 |
| Población: pasajeros y usuarios del Aeropuerto el Dorado |
| Momento estadístico: 01 de abril al 30 de junio de 2017 |

**ACCION DE MEJORA**

A partir de la presente temporada alta y hasta el quince (15) de agosto de 2017, los funcionarios del Grupo de Atención al usuario, estarán hasta las 12 de la noche en el Aeropuerto El Dorado.

Así mismo se ha fortalecido el número de funcionarios, de manera que en cada turno durante la temporada estén aproximadamente 20 funcionarios. Sumado a esto los funcionarios del Grupo de Atención al Usuario, recibiremos una capacitación con el SENA de Servicio al Cliente.

**SEGUIMIENTO**

Se procederá a evaluar mensualmente la necesidad de extender el horario definitivamente hasta las 12 pm una vez se termine la temporada alta.

En cuanto al No. de Funcionarios en los últimos 6 meses se ha reforzado la cantidad incrementándose de 3 a 20 funcionarios aproximadamente.