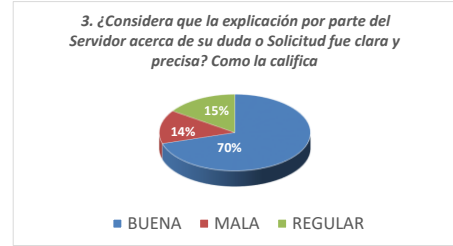
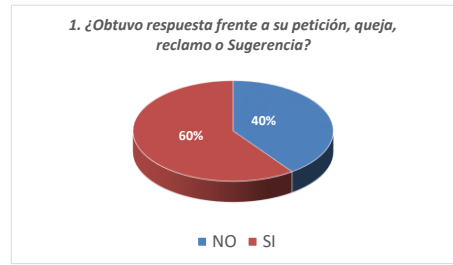


Resultado	Cantidad	% Participación
EFFECTIVO	270	39.71%
NO CONTESTA	252	37.06%
NO CORRESPONDE	84	12.35%
FUERA DE SERVICIO	30	4.41%
APAGADO	19	2.79%
VOLVER A LLAMAR	10	1.47%
NO SE ENCUENTRA	9	1.32%
CUELGAN	2	0.29%
SIN NOMBRE	2	0.29%
NÚMERO INTERNACIONAL	1	0.15%
SIN NÚMERO	1	0.15%
<b>Total general</b>	<b>680</b>	<b>100.00%</b>

1. ¿Obtuvo respuesta frente a su petición, queja, reclamo o Sugerencia?	Cantidad	% Participación
NO	108	40%
SI	162	60%
<b>Total general</b>	<b>270</b>	<b>100%</b>

2. ¿Considera que se le dio respuesta a su petición en tiempo oportuno?	Cantidad	% Participación
NO	30	19%
SI	132	81%
<b>Total general</b>	<b>162</b>	<b>100%</b>

3. ¿Considera que la explicación por parte del Servidor acerca de su duda o Solicitud fue clara y precisa? Como la califica	Cantidad	% Participación
BUENA	114	70%
MALA	23	14%
REGULAR	25	15%
<b>Total general</b>	<b>162</b>	<b>100%</b>



RESUMEN INDICADOR DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRSD PRIMER TRIMESTRE DE 2019									
Resumen	Total encuestados			SI	NO	% SI	% NO	ponderacion	Satisfaccion
Eficacia	270			162	108	60%	40%	30%	18%
Oportunidad	162			132	162	81%	100%	30%	24%
Efectividad	162	Aceptable			malo				
		Bueno	Regular	total		%si	%no	ponderacion	Satisfaccion
		114	25	139	23	86%	14%	40%	34%

**SATISFACCION TOTAL DE LAS PQRSD 77%**