

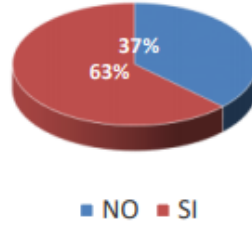
Resultado	Cantidad	Participación
No contesta	355	48%
Contacto efectivo	274	37%
Buzón de mensajes	51	7%
Equivocado	29	4%
Volver a llamar	15	3%
No está interesado	7	1%
Total general	741	100%

1. ¿Obtuvo respuesta frente a su petición, queja, reclamo o sugerencia?	Cantidad	Participación
No	100	37%
Si	169	53%
Total general	269	100%

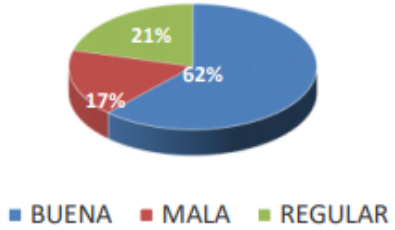
2 ¿Considera que se le dio respuesta a su petición en tiempo oportuno?	Cantidad	Participación
No	40	24%
Si	126	76%
Total general	166	100%

3. ¿Considera que la explicación por parte del servidor acerca de su duda o solicitud fue clara y precisa? ¿Cómo califica?	Cantidad	Participación
Buena	104	62%
Mala	29	17%
Regular	35	21%
Total general	168	100%

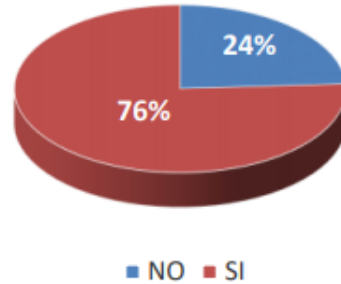
1. ¿Obtuvo respuesta frente a su petición, queja, reclamo o Sugerencia?



3. ¿Considera que la explicación por parte del Servidor acerca de su duda o Solicitud fue clara y precisa? Como la califica



2. ¿Considera que se le dio respuesta a su petición en tiempo oportuno?



RESUMEN INDICADOR DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019									
Resumen	Total encuestados			SI	NO	%SI	%NO	Ponderación	Satisfacción
Eficacia	269			169	100	63%	37%	30%	19%
Oportunidad	166				40	76%	24%	30%	23%
Efectividad	168	Aceptable			Malo				
		Bueno	Regular	Total		%sí	%no	Ponderación	Satisfacción
		104	35	139	29	83%	17%	40%	33%

SATISFACCIÓN TOTAL DE LAS PQRSD

75%