

Informe medición de la satisfacción en respuesta PQRSD



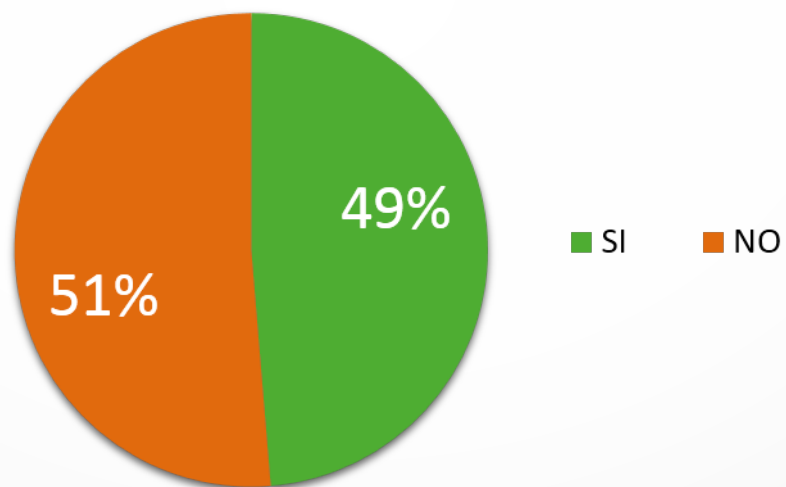
Tercer Trimestre 2018



Tercer Trimestre 2018

Calificación	Cantidad	%
SI	130	49%
NO	137	51%
TOTAL	267	100%

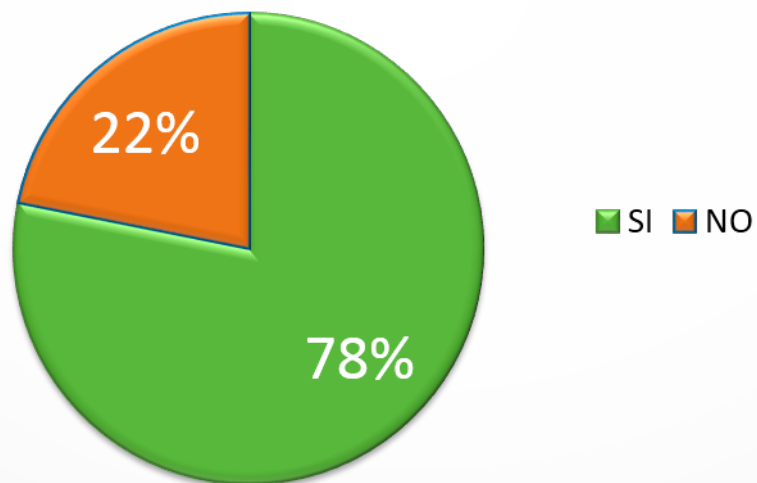
1. ¿Obtuvo respuesta frente a su petición, queja, reclamo o sugerencia?



Tercer Trimestre 2018

Calificación	Cantidad	%
SI	100	78%
NO	28	22%
TOTAL	128	100%

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

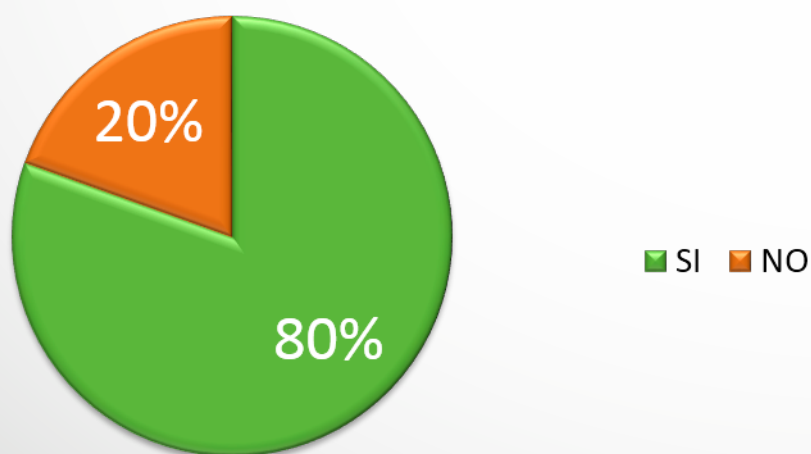


Tercer Trimestre 2018

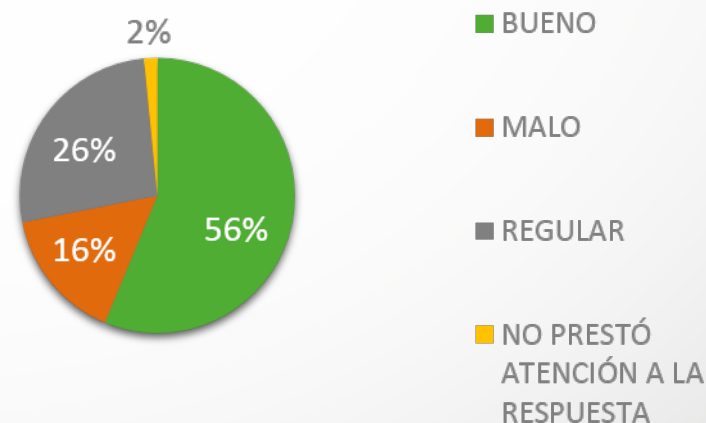
Calificación	Cantidad	%
SI	103	80%
NO	25	20%
TOTAL	128	100%

Calificación		%
BUENO	72	56%
MALO	20	16%
REGULAR	34	27%
NO PRESTO ATENCIÓN A LA RESPUESTA	2	2%
TOTAL	128	100%

3. ¿Considera que la explicación por parte del servidor acerca de su duda o solicitud fue clara y precisa?



¿Cómo lo califica?



RESUMEN INDICADOR DE SATISFACCIÓN

PQRSD

Resumen	Total Encuestados							Ponderación	Satisfacción
Eficacia	267			SI	NO	% SI	% NO	30%	15%
Oportunidad	128			103	25	80%	20%	30%	24%
Efectividad	128	Aceptable			Malo			Ponderación	Satisfacción
		Bueno	Regular	Total		% SI	% NO		
		72	34	106	22	83%	17%	40%	33%

SATISFACCION TOTAL DE LAS PQRSD

72%

Tercer Trimestre de 2018

***¡Somos ciudadanos
sirviendo a ciudadanos!***

