

Informe medición de la satisfacción en respuesta

PQRSD



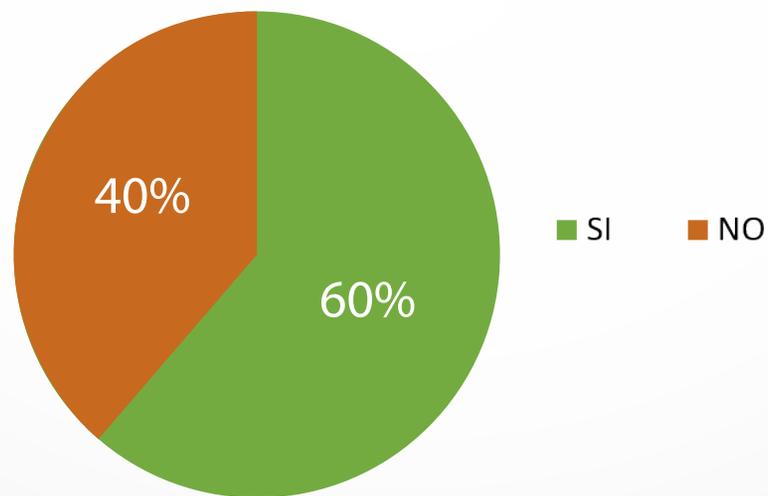
Cuarto Trimestre 2018



Cuarto Trimestre 2018

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

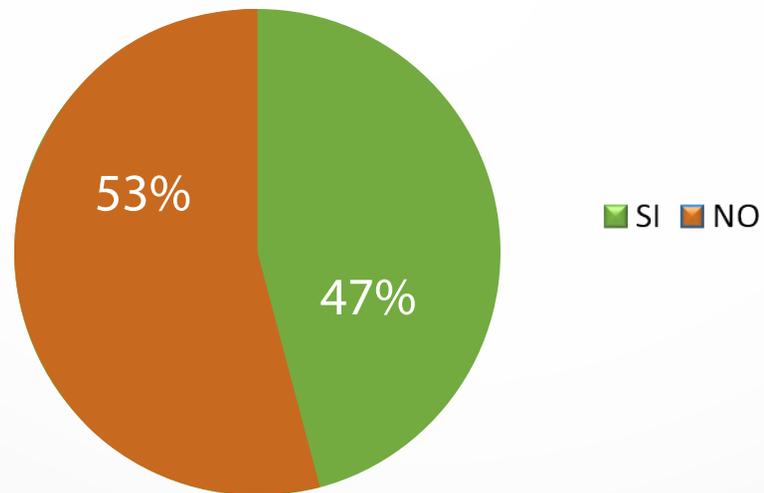
Calificación	Cantidad	%
SI	172	60%
NO	115	40%
TOTAL	287	100%



Cuarto Trimestre 2018

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

Calificación	Cantidad	%
SI	135	47%
NO	152	53%
TOTAL	287	100%

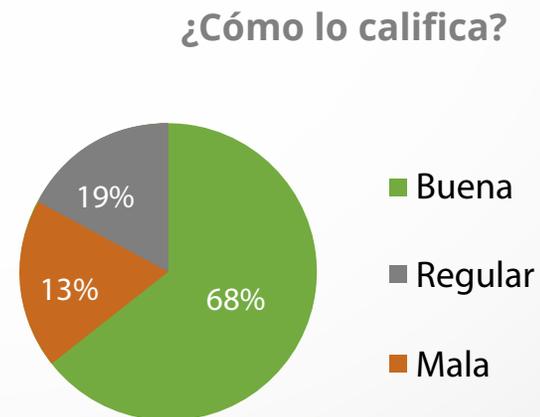
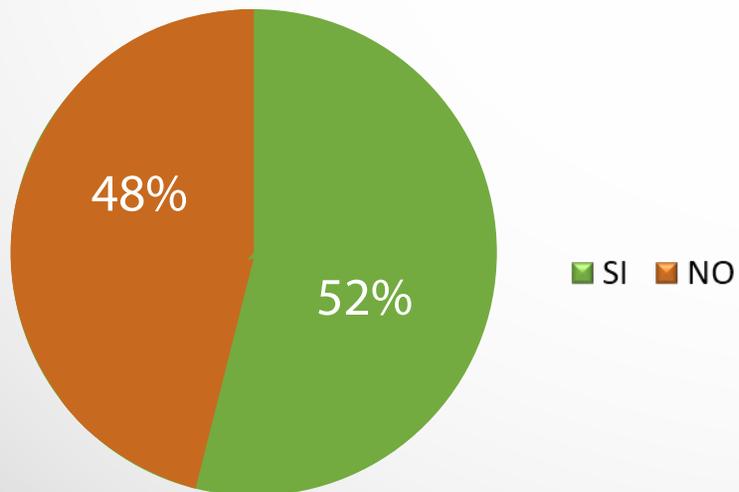


Cuarto Trimestre 2018

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

Calificación	Cantidad	%
SI	150	52%
NO	137	48%
TOTAL	287	100%

Calificación	Cantidad	%
BUENO	118	68%
MALO	22	13%
REGULAR	33	19%
TOTAL	173	100%



RESUMEN INDICADOR DE SATISFACCIÓN

PQRS

Resumen	Total Encuestados			SI	NO	% SI	% NO	Ponderación	Satisfacción	
Eficacia	287			172	115	60%	40%	30%	18%	
Oportunidad	287			135	152	47%	53%	30%	14%	
Efectividad	173	Aceptable			Malo		% SI	% NO	Ponderación	Satisfacción
		Bueno	Regular	Total						
		118	33	151	22	87%	13%	40%	35%	

SATISFACCION TOTAL DE LAS PQRS

67%

Cuarto Trimestre de 2018

*¡Somos ciudadanos
sirviendo a ciudadanos!*

