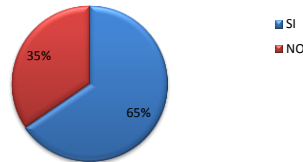


1. ¿Obtuvo respuesta frente a su petición, queja, reclamo o Sugerencia?

Calificación	Cantidad	%
SI	178	65%
NO	94	35%
TOTAL	272	100%

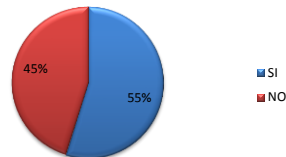
1. ¿Obtuvo respuesta frente a su petición, queja, reclamo o Sugerencia?



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

Calificación	Cantidad	%
SI	149	55%
NO	123	45%
TOTAL	272	100%

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

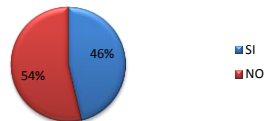


3. ¿Considera que la explicación por parte del Servidor acerca de su duda o Solicitud fue clara y precisa? Como la califica

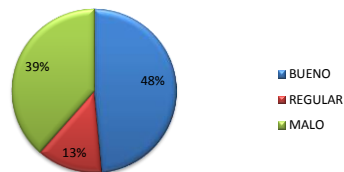
Calificación	Cantidad	%
SI	126	46%
NO	146	54%
TOTAL	272	100%

	CALIFICACIÓN	%	
Calificación	BUENO	131	49%
	REGULAR	35	13%
	MALO	104	39%
	TOTAL	270	100%

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



Calificación



RESUMEN INDICADOR DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRSD TERCER TRIMESTRE DE 2017

Resumen	Total encuestados	SI	NO	% SI	% NO	ponderacion	Satisfaccion		
Eficacia	272	178	94	65%	35%	30%	20%		
Oportunidad	272	149	123	55%	45%	30%	16%		
Efectividad	270	Aceptable		malo		ponderacion	Satisfaccion		
		Bueno	Regular	total	%si			%no	
		131	35	166	104	61%	39%	40%	25%

SATISFACCION TOTAL DE LAS PQRSD 61%