



**INFORME DE  
PERCEPCIÓN DE PQRSD  
Gestión Documental**

# Datos generales:



Período  
evaluado

- Enero – Junio de 2016

Método de  
evaluación

- Análisis de datos.

Fuente primaria  
de información

- Encuesta de satisfacción de usuario a pqrzd.



# Solicitudes recibidas

Para el primer semestre de este año se recibieron:



Para un total de 171 solicitudes formales de la ciudadanía a corte 30 de junio de 2016.



# Encuestas de satisfacción

- Para evaluar la percepción en la satisfacción del usuario en el trámite de PQRSD, se elaboró una encuesta virtual que se remite al ciudadano que ingresó la petición formal, una vez esta es respondida.
- Se remitieron en este primer semestre 171 encuestas correspondientes al número de peticiones formales ingresadas por la ciudadanía. Sin embargo, sólo fueron contestadas 23 encuestas, que representan el 13% de la población.

# Discriminado de la encuesta: Pregunta 1.



El 91% de los ciudadanos que respondieron la encuesta opina que el trámite para interponer una PQRSD es fácil y sencillo, es decir, que la herramienta que se implementó cumple su finalidad.

# Discriminado de la encuesta: Pregunta 2.



El 74% de los ciudadanos que respondieron la encuesta opina que su solicitud fue respondida dentro de tiempos prudenciales, respetando el límite de días hábiles establecidos para cada tipo de solicitud.

# Discriminado de la encuesta: Pregunta 3.



El 74% de los ciudadanos que respondieron la encuesta opina que su respuesta fue acorde con lo que solicitó.



GRACIAS