

**INFORME DE PERCEPCIÓN  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS  
Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA  
2017  
ATENCIÓN AL USUARIO.**

**20**

**AÑOS**

**#ITSA Siempre Pionera**





# DATOS GENERALES

Período  
evaluado

- Enero – Junio de 2017

Método de  
evaluación

- Análisis de datos.

Fuente primaria  
de información

- Encuesta de satisfacción de usuario a pqr sd.



# SOLICITUDES RECIBIDAS

Para el primer semestre de este año se recibieron:



Para un total de 282 solicitudes formales de la ciudadanía a corte 30 de Junio de 2017.



# ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

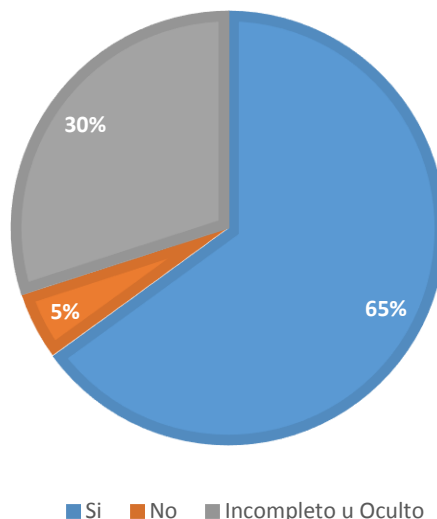
Para evaluar la percepción en la satisfacción del usuario en el trámite de PQRSD, se elaboró una encuesta virtual que se remite al ciudadano que ingresó la petición formal, una vez esta es respondida.

Se remitieron en este primer semestre 182 encuestas correspondientes al número de peticiones formales ingresadas por la ciudadanía. Sin embargo, sólo fueron contestadas 20 encuestas.

# DISCRIMINADO DE LA ENCUESTA: PREGUNTA 1



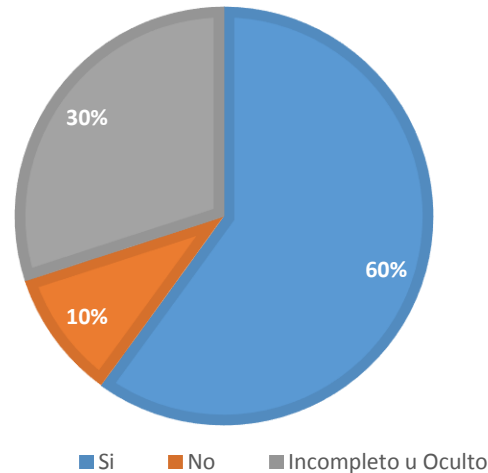
¿EL TRÁMITE PARA PRESENTAR LA QUEJA LE  
PARECIÓ FÁCIL Y RÁPIDO?



El 65% 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.

¿LA RESPUESTA FUE OPORTUNA?



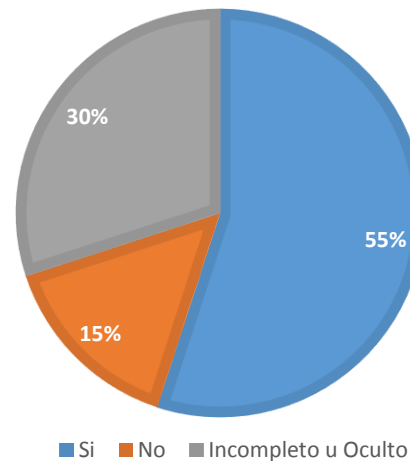
El 60% de los ciudadanos que respondieron la encuesta opina que su solicitud fue respondida dentro de tiempos prudenciales, respetando el límite de días hábiles establecidos para cada tipo de solicitud.





# DISCRIMINADO DE LA ENCUESTA: PREGUNTA 3.

¿QUEDÓ SATISFECHO CON EL TRÁMITE DADO A  
SU SOLICITUD?



El 55% de los ciudadanos que respondieron la encuesta opina que su respuesta fue acorde con lo que solicitó.



GRACIAS