

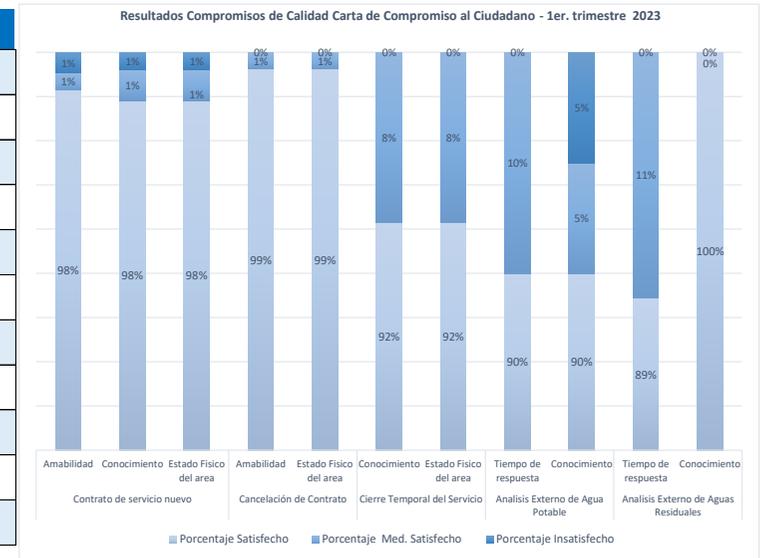


DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
DEPARTAMENTO CALIDAD EN LA GESTIÓN

Resultados Compromisos de Calidad de la Carta Compromiso al Ciudadano Primer Trimestre 2023

Cumplimiento Servicios Comprometidos

| Servicio Comprometido | Atributo | Estándar | Total Encuestado | Total Satisfecho | Total Med. Satisfecho | Total Insatisfecho | Porcentaje Satisfecho | Porcentaje Med. Satisfecho | Porcentaje Insatisfecho | Meta |
|--------------------------------------|------------------------|---|------------------|------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|----------------------------|-------------------------|------|
| Contrato de servicio nuevo | Amabilidad | 95 % de los clientes satisfechos con la amabilidad del personal que le atendió. | 641 | 630 | 5 | 6 | 98% | 1% | 1% | 95% |
| | Conocimiento | 95 % de los clientes satisfechos con el conocimiento del personal que le atendió. | 641 | 627 | 9 | 5 | 98% | 1% | 1% | 95% |
| | Estado Físico del área | 95 % de los clientes satisfechos con el estado físico del área. | 641 | 627 | 9 | 5 | 98% | 1% | 1% | 95% |
| Cancelación de Contrato | Amabilidad | 95 % de los clientes satisfechos con la amabilidad del personal que le atendió. | 131 | 130 | 1 | 0 | 99% | 1% | 0% | 95% |
| | Estado Físico del área | 95 % de los clientes satisfechos con el estado físico del área. | 131 | 130 | 1 | 0 | 99% | 1% | 0% | 95% |
| Cierre Temporal del Servicio | Conocimiento | 95 % de los clientes satisfechos con el conocimiento del personal que le atendió. | 26 | 24 | 2 | 0 | 92% | 8% | 0% | 95% |
| | Estado Físico del área | 95 % de los clientes satisfechos con el estado físico del área. | 26 | 24 | 2 | 0 | 92% | 8% | 0% | 95% |
| Análisis Externo de Agua Potable | Tiempo de respuesta | 90 % de los clientes satisfechos con el tiempo de respuesta. | 20 | 18 | 2 | 0 | 90% | 10% | 0% | 90% |
| | Conocimiento | 95 % de los clientes satisfechos con el conocimiento del personal que le atendió. | 20 | 18 | 1 | 1 | 90% | 5% | 5% | 95% |
| Análisis Externo de Aguas Residuales | Tiempo de respuesta | 90 % de los clientes satisfechos con el tiempo de respuesta. | 9 | 8 | 1 | 0 | 89% | 11% | 0% | 90% |
| | Conocimiento | 95 % de los clientes satisfechos con el conocimiento del personal que le atendió. | 9 | 9 | 0 | 0 | 100% | 0% | 0% | 95% |



Gestión de Quejas y Sugerencias

| Canal | Estándar | Recibidas | Atendidas | En Proceso | Atendidas a tiempo | Vencidas | Porcentaje de Cumplimiento | Porcentaje en Proceso | Meta |
|---------------------------------|---|-----------|-----------|------------|--------------------|----------|----------------------------|-----------------------|------|
| Buzones de quejas y sugerencias | 100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables. | 3 | 3 | 0 | 3 | 0 | 100% | 0% | 100% |
| Línea 311 | 100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables. | 5 | 3 | 2 | 3 | 0 | 60% | 40% | 100% |
| Correo Contacto | 100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables. | 3 | 3 | 0 | 3 | 0 | 100% | 0% | 100% |

