

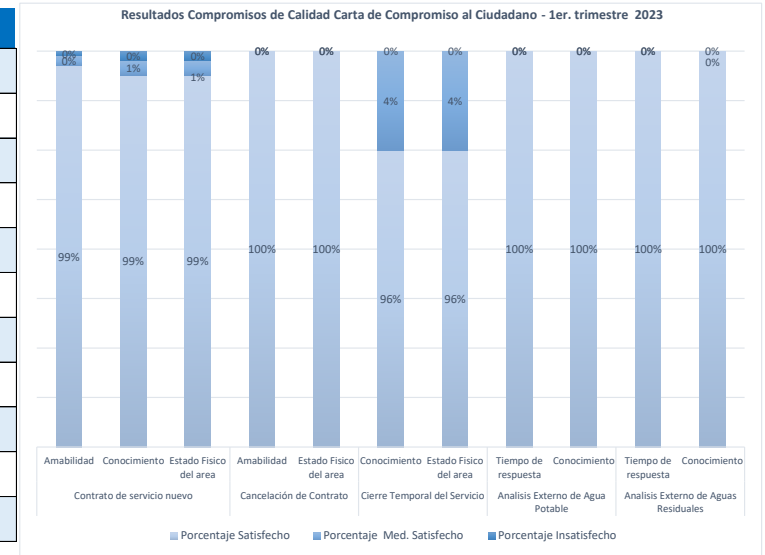


**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**  
DEPARTAMENTO CALIDAD EN LA GESTIÓN

**Resultados Compromisos de Calidad de la Carta Compromiso al Ciudadano Segundo 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.	512	509	2	1	99%	0%	0%	95%
	Conocimiento	95 % de los clientes satisfechos con el conocimiento del personal que le atendió.	512	507	3	2	99%	1%	0%	95%
	Estado Físico del área	95 % de los clientes satisfechos con el estado físico del área.	512	507	3	2	99%	1%	0%	95%
Cancelación de Contrato	Amabilidad	95 % de los clientes satisfechos con la amabilidad del personal que le atendió.	81	81	0	0	100%	0%	0%	95%
	Estado Físico del área	95 % de los clientes satisfechos con el estado físico del área.	81	81	0	0	100%	0%	0%	95%
Cierre Temporal del Servicio	Conocimiento	95 % de los clientes satisfechos con el conocimiento del personal que le atendió.	25	24	1	0	96%	4%	0%	95%
	Estado Físico del área	95 % de los clientes satisfechos con el estado físico del área.	25	24	1	0	96%	4%	0%	95%
Análisis Externo de Agua Potable	Tiempo de respuesta	90 % de los clientes satisfechos con el tiempo de respuesta.	23	23	0	0	100%	0%	0%	90%
	Conocimiento	95 % de los clientes satisfechos con el conocimiento del personal que le atendió.	23	23	0	0	100%	0%	0%	95%
Análisis Externo de Aguas Residuales	Tiempo de respuesta	90 % de los clientes satisfechos con el tiempo de respuesta.	7	7	0	0	100%	0%	0%	90%
	Conocimiento	95 % de los clientes satisfechos con el conocimiento del personal que le atendió.	7	7	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.	28	24	4	24	0	86%	14%	100%
Línea 311	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	6	6	0	6	0	100%	0%	100%
Correo Contacto	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	0	0	0	0	0	0%	0%	100%

