



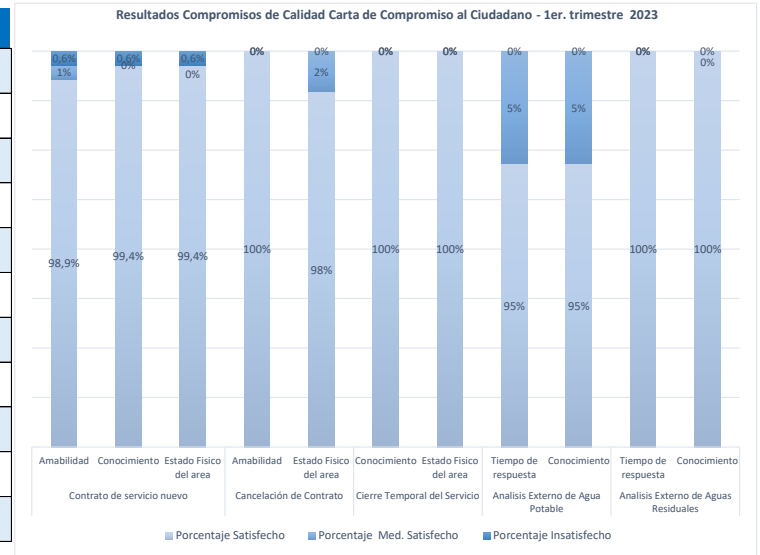
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

DEPARTAMENTO CALIDAD EN LA GESTIÓN

Resultados Compromisos de Calidad de la Carta Compromiso al Ciudadano Cuarto Trimestre 2024

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.	176	174	1	1	98,9%	1%	0,6%	95%
	Conocimiento	95 % de los clientes satisfechos con el conocimiento del personal que le atendió.	176	175	0	1	99,4%	0%	0,6%	95%
	Estado Físico del área	95 % de los clientes satisfechos con el estado físico del área.	176	175	0	1	99,4%	0%	0,6%	95%
Cancelación de Contrato	Amabilidad	95 % de los clientes satisfechos con la amabilidad del personal que le atendió.	61	61	0	0	100%	0%	0%	95%
	Estado Físico del área	95 % de los clientes satisfechos con el estado físico del área.	61	60	1	0	98%	2%	0%	95%
Cierre Temporal del Servicio	Conocimiento	95 % de los clientes satisfechos con el conocimiento del personal que le atendió.	12	12	0	0	100%	0%	0%	95%
	Estado Físico del área	95 % de los clientes satisfechos con el estado físico del área.	12	12	0	0	100%	0%	0%	95%
Análisis Externo de Agua Potable	Tiempo de respuesta	90 % de los clientes satisfechos con el tiempo de respuesta.	22	21	1	0	95%	5%	0%	90%
	Conocimiento	95 % de los clientes satisfechos con el conocimiento del personal que le atendió.	22	21	1	0	95%	5%	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	Estandar	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.	15	15	0	15	0	100%	0%	100%
Línea 311	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	15	12	3	12	0	80%	20%	100%
Correo Contacto	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	21	21	0	21	0	100%	0%	100%

