



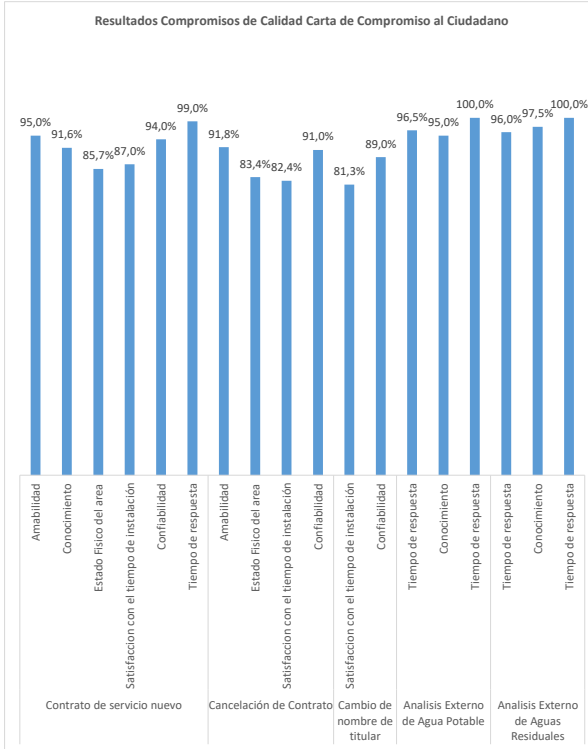
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

DEPARTAMENTO CALIDAD EN LA GESTIÓN

Resultados Compromisos de Calidad de la Carta Compromiso al Ciudadano tercer Trimestre 2026

Cumplimiento Servicios Comprometidos

Servicio Comprometido	Atributo	Estándar	Porcentaje Satisfecho	Meta
Contrato de servicio nuevo	Amabilidad	90 % de los clientes satisfechos con la amabilidad del personal que le atendió.	95,0%	90%
	Conocimiento	90 % de los clientes satisfechos con el conocimiento del personal que le atendió.	91,6%	90%
	Estado Físico del área	85 % de los clientes satisfechos con el estado físico del área.	85,7%	85%
	Satisfacción con el tiempo de entrega.	85 % de los clientes satisfechos con el tiempo de entrega.	87,0%	85%
	Confiabledad	85 % de los clientes satisfechos con la confiabilidad del servicio.	94,0%	85%
	Tiempo de respuesta	15 días laborables	99,0%	100%
Cancelación de Contrato	Amabilidad	90 % de los clientes satisfechos con la amabilidad del personal que le atendió.	91,8%	90%
	Estado Físico del área	85 % de los clientes satisfechos con el estado físico del área.	83,4%	85%
	Satisfacción con el tiempo de entrega.	85 % de los clientes satisfechos con el tiempo de entrega.	82,4%	85%
	Confiabledad	85 % de los clientes satisfechos con la confiabilidad del servicio.	91,0%	85%
Cambio de nombre de titular	Satisfacción con el tiempo de entrega.	85 % de los clientes satisfechos con el tiempo de entrega.	81,3%	85%
	Confiabledad	85 % de los clientes satisfechos con la confiabilidad del servicio.	89,0%	85%
Análisis Externo de Agua Potable	Tiempo de respuesta	90 % de los clientes satisfechos con el tiempo de respuesta.	96,5%	90%
	Conocimiento	95 % de los clientes satisfechos con el conocimiento del personal que le atendió.	95,0%	95%
	Tiempo de respuesta	7 días laborables	100,0%	100%
Análisis Externo de Aguas Residuales	Tiempo de respuesta	90 % de los clientes satisfechos con el tiempo de respuesta.	96,0%	90%
	Conocimiento	95 % de los clientes satisfechos con el conocimiento del personal que le atendió.	97,5%	95%
	Tiempo de respuesta	7 días laborables	100,0%	100%



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.	56	56	0	56	0	100%	0%	100%
Línea 311	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	16	16	0	16	0	100%	0%	100%
Correo Contacto	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables.	28	28	0	28	0	100%	0%	100%

