

**INFORME DE SATISFACCION DEL USUARIO DE LAS RESPUESTAS A LAS PQR
DURANTE LOS MESES DE ENERO A MARZO DEL 2015**

CONSOLIDADOS

MES DE ENERO

USUARIOS LLAMADOS 96
 USUARIOS QUE CONTESTARON 61 **64%** 36%

Preguntas	SI	%	NO	%
1 . Recibió respuesta de su queja?	36	59%	17	28%
2. La Respuesta fue clara?	31	51%	17	28%
3. Quedo Satisfecho con la respuesta?	22	36%	25	41%

MES DE FEBRERO

USUARIOS LLAMADOS 94
 USUARIOS QUE CONTESTARON 64 **68%** 31,91%

Preguntas	SI	%	NO	%
1 . Recibió respuesta de su queja?	47	73%	12	19%
2. La Respuesta fue clara?	37	58%	14	22%
3. Quedo Satisfecho con la respuesta?	30	47%	23	36%

MES DE MARZO

USUARIOS LLAMADOS 91
 USUARIOS QUE CONTESTARON 59 **65%** 35,16%

Preguntas	SI	%	NO	%
1 . Recibió respuesta de su queja?	46	78%	10	17%
2. La Respuesta fue clara?	38	64%	11	19%
3. Quedo Satisfecho con la respuesta?	33	56%	19	32%

TOTAL USUARIOS LLAMADOS
 TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS
 PROMEDIO USUARIOS QUE CONTESTARON
 PROMEDIO USUARIOS QUE RECIBIERON RESPUESTA
 PROMEDIO USUARIOS QUE RESPUESTA FUE CLARA
 PROMEDIO SATISFACCION CON RESPUESTA

281
184
65%
70%
58%
46%