|  |  |
| --- | --- |
| **INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION DE PQRD** | |
| **FECHA:** | **20/09/2017** |
| **OBJETIVO:** | Verificar la calidad en la prestación del servicio. |

Encuesta realizada del 22 de Agosto del 2017 hasta el 18 de Septiembre del 2017, en la página Web de la entidad.

De acuerdo a la encuesta realizada podemos observar que de las 38 personas encuestas el 21,57% de sus solicitudes o PQRD fueron respondidas y solucionadas.

De acuerdo a la encuesta realizada de las 38 personas encuestadas el 40% dijo que la entidad tardó en dar respuesta a sus solicitud o PQRD mas de quince (15) dias.

De acuerdo a la encuesta realizada podemos observar que de las 38 personas encuestadas el 37% consideran que el servicio prestado por la entidad es mala.

**TABLA TECNICA**

|  |
| --- |
| **FICHA TECNICA** |
| Total personas: 38 |
| Encuestadas a través de la página Web: 38 |
| Población: Ciudadanos-Clientes |
| Momento estadístico: 22 de Agosto al 18 de Septiembre de 2017 |

**ACCION DE MEJORA**

* Elaboraremos una matriz para realizar seguimientos y controles a las diferentes áreas responsables.
* Haremos seguimientos cada cinco (5) días de acuerdo a la solicitud o PQRD en las respectivas áreas para que respondan en los tiempos asignados por la ley.
* Para mejoras en el servicio estamos capacitando y retroalimentado a todo nuestros funcionarios para que brinden un excelente servicio.

**SEGUIMIENTO**

Se procederá a realizar una matriz de seguimientos y controles; Cada cinco (5) días se les hará llegar correos a las áreas correspondientes de acuerdo a las solicitudes o PQRD, para brindarles un excelente servicio y en tiempo oportuno.