

INFORMACIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

El reporte correspondiente para el II trimestre es el siguiente:

Cantidad PQR II trimestre 2019		
Tipo de solicitud	Total	Participación
PETICIONES	90,544	97.4%
QUEJAS	109	0.1%
RECLAMOS	2,291	2.5%
Total general	92,944	100%

Se reporta un total de 92,944 PQR, correspondiente a 97.4% de peticiones, 0.1% de quejas y 2.5% de reclamos. Del total relacionado se logra realizar encuestas vía correo electrónico para medir satisfacción en la respuesta. Obteniendo un resultado de 88.01% de satisfacción en la respuesta. La muestra obtenida de las encuestas corresponde a 492 del universo total, con un margen de error de 4.42%