**ANALISIS DE LA ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS – TERCER TRIMESTRE 2022**

El nivel de satisfacción del usuario frente al módulo de radicación de PQRSD durante el tercer trimestre se realizó mediante la recepción de cincuenta y siete (57) encuestas y dio un nivel de satisfacción del 95.02%, observándose un aumento significativo del 8.04% con respecto al trimestre inmediatamente anterior que se encontraba en el 86.98%, para lo cual las preguntas que más contribuyeron al incremento en el nivel de satisfacción fueron el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes el cual en el segundo trimestre fue de 10.39%, mientras que en el tercer trimestre fue del 8.25% y acceso al módulo con un 10.89% y un 10.67% respectivamente.

A continuación, se relacional los valores del análisis realizado:





En cuento a las preguntas 3, 4, 5 y 6 de la encuesta de satisfacción se evidencio un incremento representativo a comparación de los datos obtenidos durante el segundo trimestre de 2022.

A continuación, se presenta el análisis de cada una de las preguntas asociadas a la encuesta de satisfacción:

El análisis se realizó teniendo en cuenta las cincuenta y siete (57) encuestas de las cuales veintiséis (26) calificaron como excelente el “Acceso y uso del módulo” para formular PQRSD, veintiséis (26) evaluaron como bueno, cinco (5) regular y ninguno nos evalu ó deficiente el acceso al módulo para formular PQRSD.

Con relación a la pregunta sobre el “Tiempo de respuesta” a la (PQRSD), diez (10) contestaron como bueno, cuarenta y siete (47) excelente. Así mismo en cuanto a la pregunta sobre “Claridad en la información entregada en la respuesta” cuarenta y dos (42) evaluaron como excelente, catorce (14) nos calificaron como bueno, uno (1) nos calificó regular y ninguna nos evaluaron deficiente.

Igualmente, los ciudadanos calificaron nueve (9) como bueno a la pregunta relacionada con el grado de amabilidad y cortesía de la respuesta brindada por la entidad a su PQRSD, cuarenta y ocho (48) calificó como excelente

Así mismo, de las cincuenta y siete (57) encuestas recibidas calificaron como excelente el acceso a la información pública solicitada.

Cuarenta y siete (47) evaluaron como excelente la información encontrada en la sede electrónica de APC-Colombia porque fue clara y comprensible, nueve (9) como bueno, una (1) como deficiente

Por último, se observa que en la pregunta “Acceso y uso del módulo” el porcentaje de satisfacción fue el más bajo con un 86.89%, sin embargo, en los comentarios recibidos se evidenció que no se presentaron inconvenientes durante el trimestre evaluado., por lo que no es posible establecer actividades de mejora.