# ANALISIS DE LA ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIOS – CUARTO TRIMESTRE 2022

Frente a la “Atención oportuna a las Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Denuncias”, el nivel de satisfacción fue del 95.59% durante el último trimestre de la vigencia 2022.

Así mismo, frente a las preguntas (Tiempo de Respuesta y Claridad de la información entregada en la Respuesta) en cuanto a la evaluación recibida de las cincuenta y nueve (59) encuestas, calificaron como excelente cuarenta y seis (46) y como bueno trece (13).

En cuanto al nivel de satisfacción del usuario frente al módulo de radicación de PQRSD durante el cuarto trimestre se realizó mediante la recepción de cincuenta y nueve (59) encuestas, de las cuales se tomó de referencia las preguntas (Tiempo de Respuesta y Claridad de la información entregada en la Respuesta), toda vez que estas son las relacionadas con el indicador (Nivel de satisfacción del cliente frente a la respuesta a peticiones), lo que dio un nivel de satisfacción del 95.59%, observándose un aumento del 0.57% con respecto al trimestre inmediatamente anterior que se encontraba en el 95.02%.

En general durante el último cuatrimestre se tuvo un tiempo de respuesta a las PQRSD recibidas en la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia-APC-Colombia de 2.33 días hábiles