

# Índice de Satisfacción al Ciudadano

**Tercer Trimestre del 2016**

Satisfacción y  
Calidad



# Resultados de la evaluación trimestral de las variables de los Indicadores en la Atención y Respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

## Tercer Trimestre del 2016

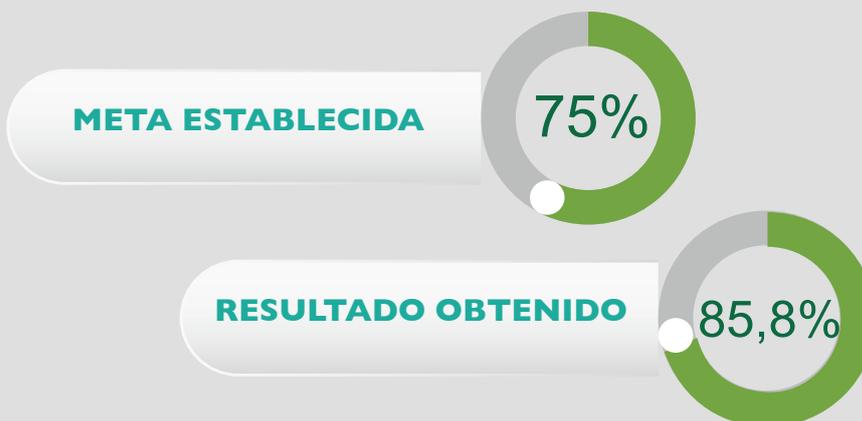


Periodo reportado: Tercer trimestre del 2016

Identificar el nivel de satisfacción de los Clientes Internos y Externos con el servicio que presta la Policía Nacional, en cuanto a la atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio y sugerencias.

## Índice de Calidad en la Respuesta al Ciudadano

### Tercer Trimestre del 2016



Con esta medición se determinará el porcentaje de calidad con el que se están dando respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio Policial y Sugerencias.

Durante esta vigencia se realizó una muestra aleatoria de las PQRS cerradas dentro de los términos de Ley, analizando la calidad de la respuesta que se emite al ciudadano, como resultado se puede apreciar un 85,8% de cumplimiento sobre la meta definida, cumpliendo con las variables establecidas para la medición (Coherencia, Claridad, Ortografía, Formato-Firma y Notificación).