



DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO  
División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión



Resultados compromisos de Calidad Carta Compromiso al Ciudadano diciembre 2023

Servicio Comprometido	Estándar	Recibidas/ Programadas	Realizadas	En proceso	Completadas a tiempo	Vencidas	% de Cumplimiento
Mercado de Productores	90% de satisfacción del cliente ciudadano (encuesta semestral)	423	423	0	423	0	100%
Bodegas Móviles	90% de satisfacción del cliente ciudadano (encuesta semestral)	43	43	0	43	0	100%
Capacitaciones Técnicas	90% de satisfacción del cliente ciudadano (encuesta semestral)	2	2	0	2	0	100%

Medición de Quejas y Sugerencias

Servicio Comprometido	Estándar	Recibidas/ Programadas	Atendidas	En proceso	Atendidas a tiempo	Vencidas	% de Cumplimiento
Buzon de Quejas y Sugerencias Físico	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables	0	0	0	0	0	-
Buzon de Quejas y Sugerencias Virtual	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables	1	1	0	1	0	100%
Chat en Línea	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables	2	2	0	2	0	100%
Línea 311	100% de solicitudes atendidas en un tiempo no mayor a 15 días laborables	0	0	0	0	0	-