

Resultados Programa de Escucha

MINISTERIO DE TRANSPORTE



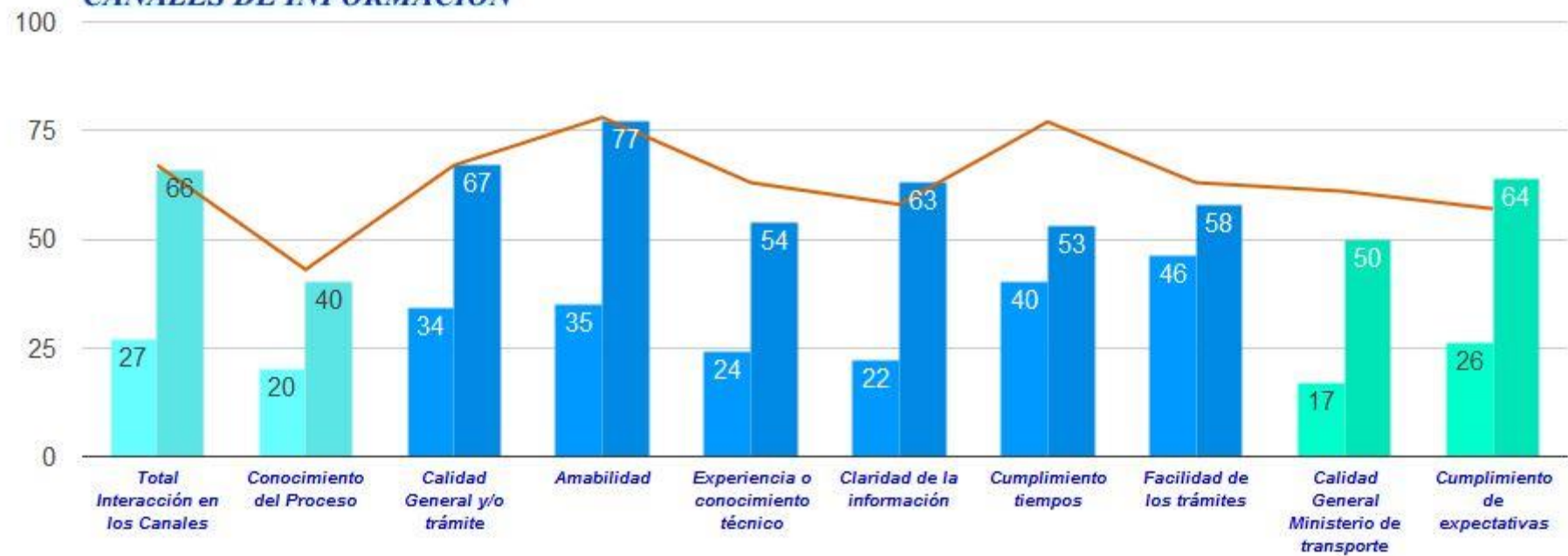
MINTRANSPORTE



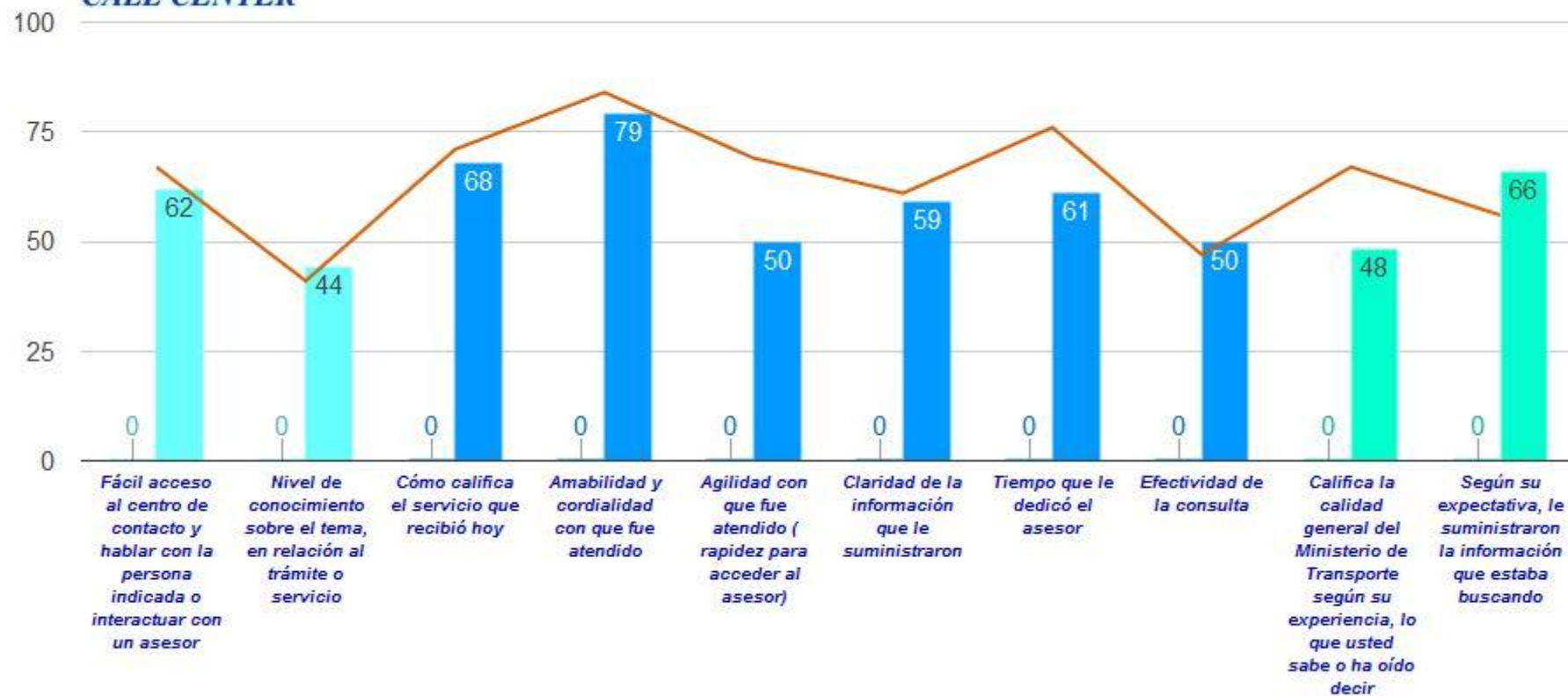
**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

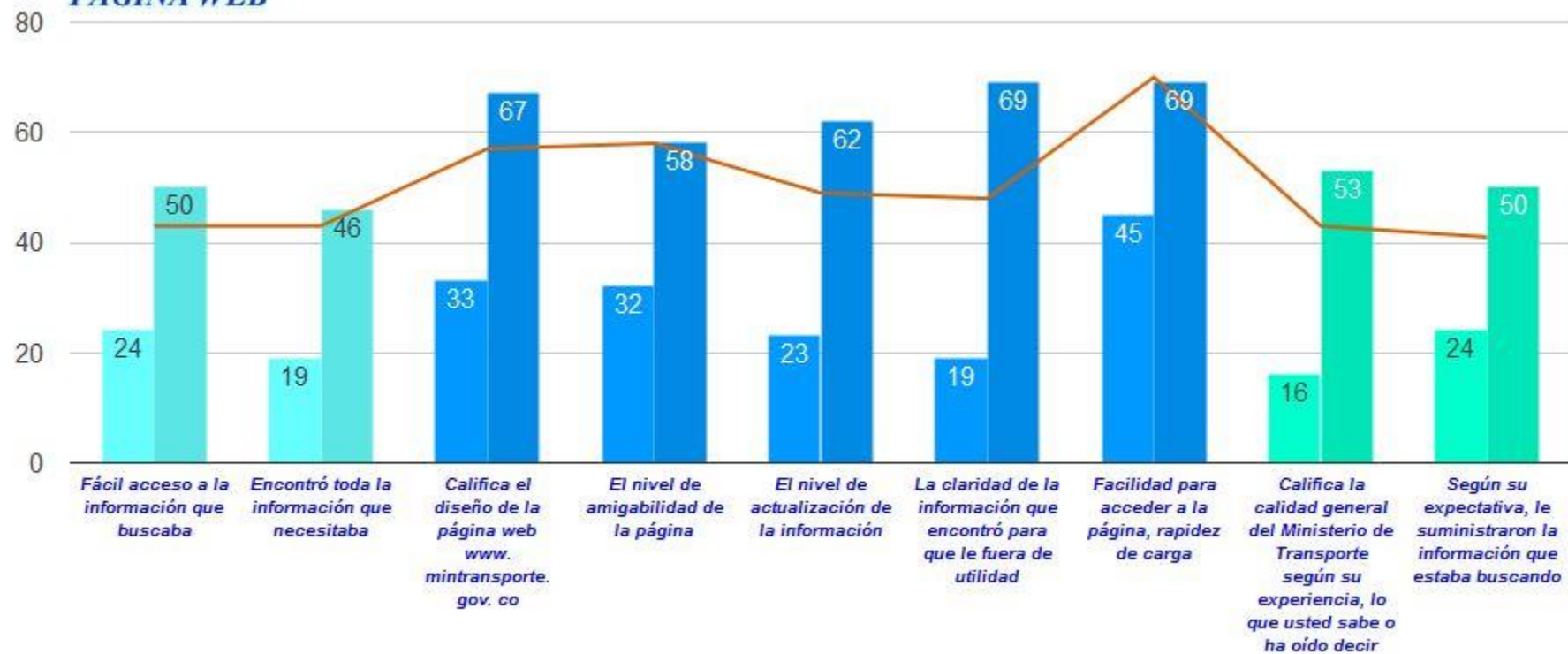
CANALES DE INFORMACIÓN



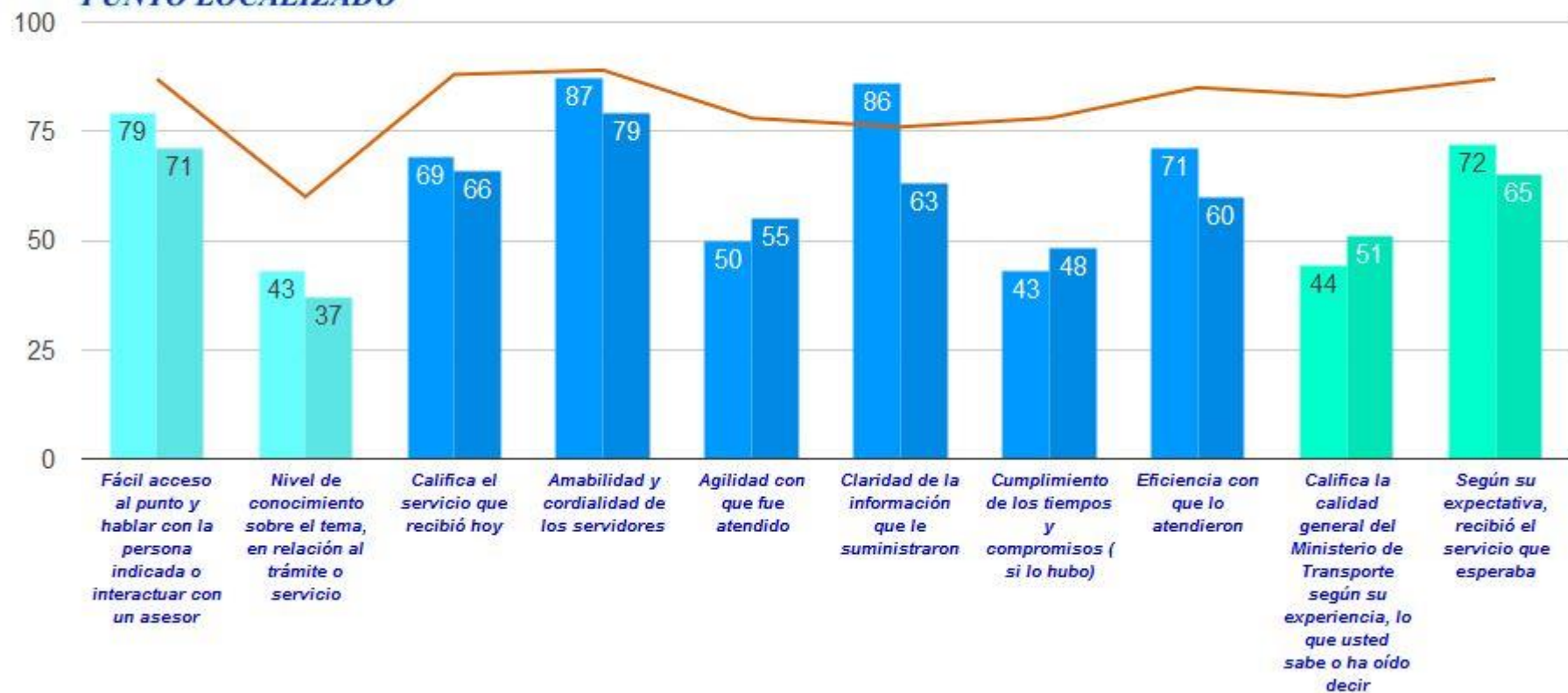
CALL CENTER



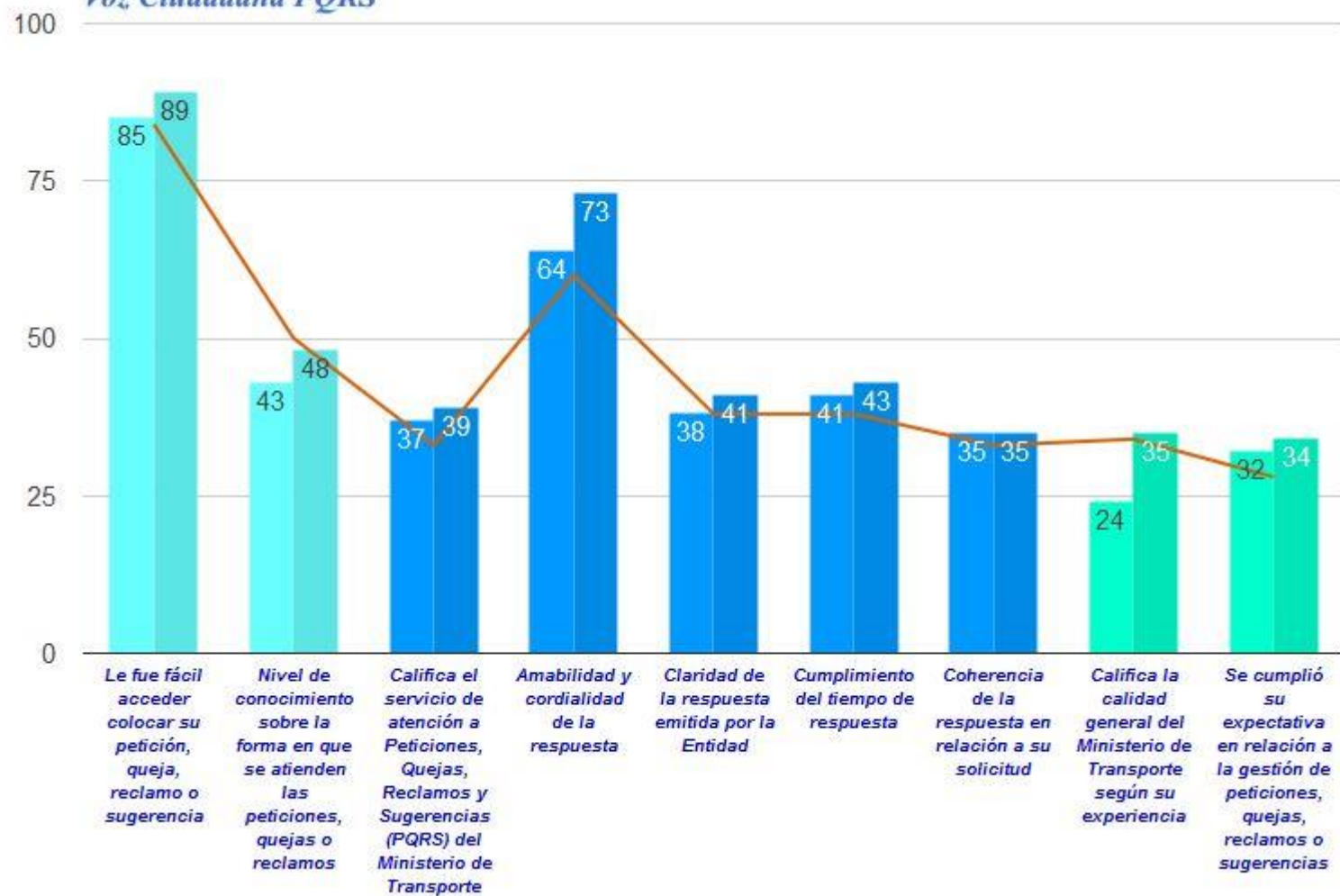
PÁGINA WEB



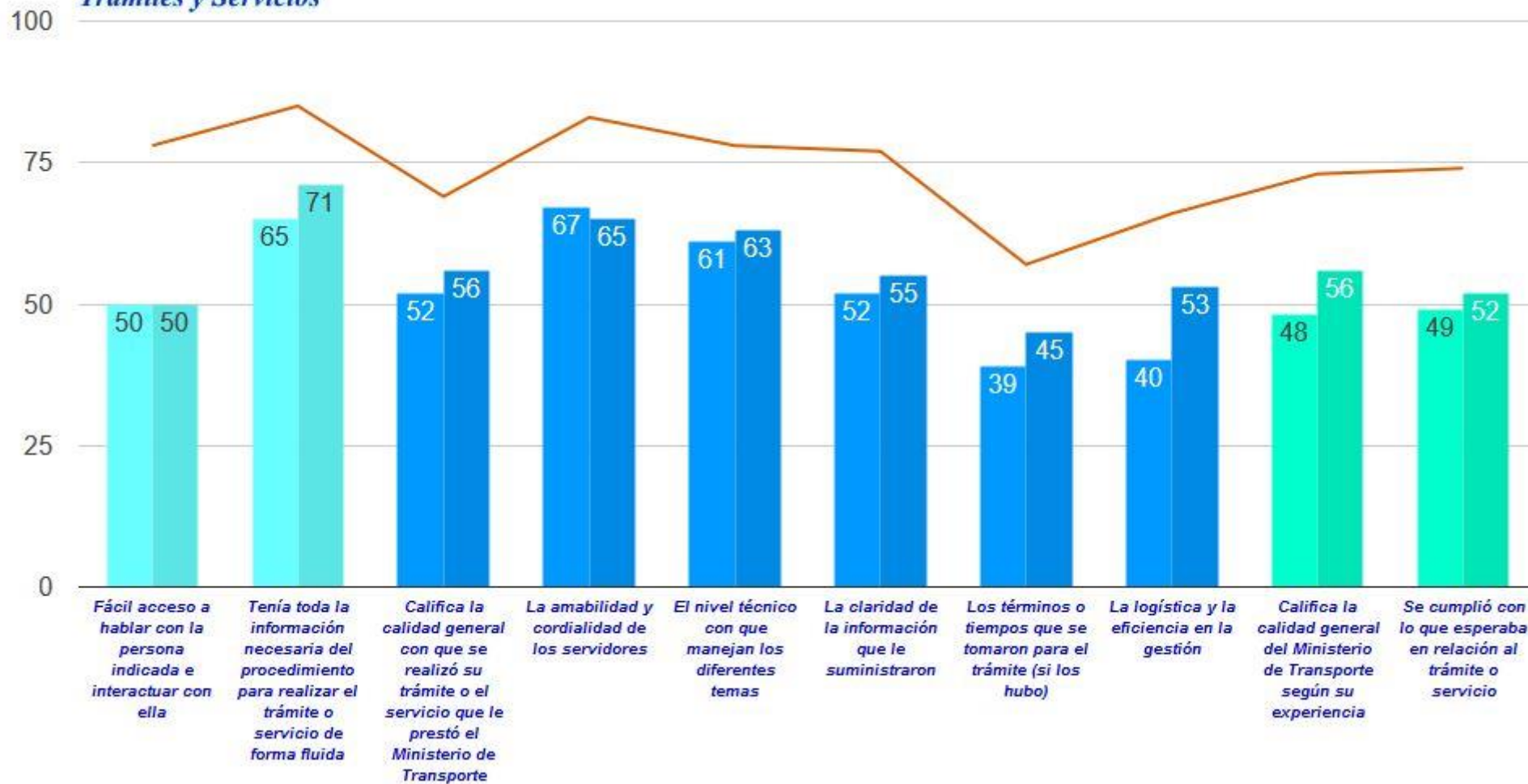
PUNTO LOCALIZADO



Voz Ciudadana PQRS

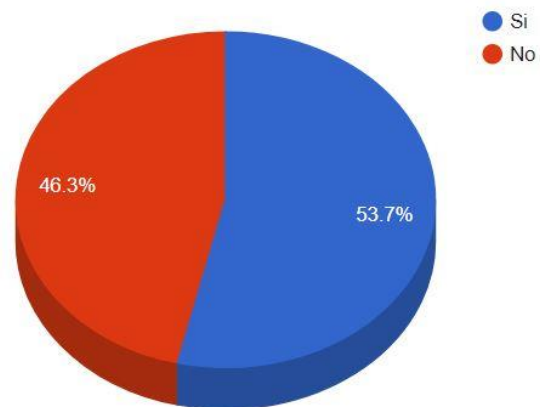


Trámites y Servicios



	1 MEDICIÓN 2015	2 MEDICIÓN 2016
CALIDAD GENERAL PERCIBIDA MINISTERIO DE TRANSPORTE PUNTOS DE ESCUCHA	57%	32%
CANALES DE INFORMACIÓN [CALIDAD GENERAL]	67%	45%
SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS [CALIFICA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE]	33%	38%
EVALUACIÓN DEL SERVICIO [CALIFICA LA CALIDAD GENERAL CON QUE SE REALIZÓ SU TRÁMITE O EL SERVICIO QUE LE PRESTÓ EL MINISTERIO DE TRANSPORTE]	69%	0%

Cumplimiento de expectativas - 2015 -



Cumplimiento de expectativas - 2016

