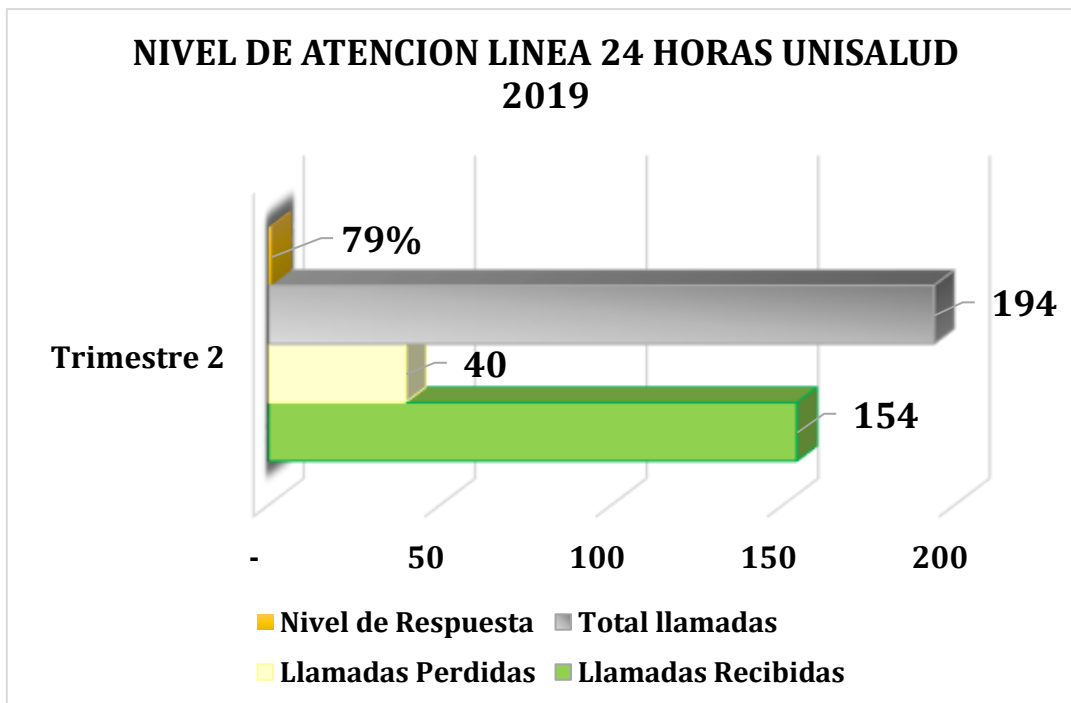




**GESTION Y TIEMPOS DE ESPERA
ATENCIÓN AL USUARIO
SEGUNDO TRIMESTRE 2019
UNISALUD – UPTC**

GESTIÓN Y TIEMPOS DE ESPERA ATENCION AL USUARIO (SEGUNDO TRIMESTRE 2019)

Como parte del seguimiento de prestación de servicios en las oficinas de la EAPB durante el segundo trimestre de 2019, se evidencia por parte de UNISALUD el siguiente comportamiento (**ver grafica No 1**) a continuación:



Fuente: Reporte llamadas II trimestre de 2019.

El periodo de realización del análisis cubre el segundo trimestre de 2019 cuyos resultados:

El nivel de respuesta telefónica realizado a través de la Línea 24 horas, ante las llamadas de los usuarios de la EAPB - UNISALUD es del 79,00%.

Servicios prestados en las oficinas de atención al usuario



Página: 1

REPORTE DE TURNOS POR OFICINA POR FECHA

Oficina: OFICINA UNISALUD TUNJA

TOTALES GENERALES

	Cantidad	P. Tiempo Espera	Tiempo Llegada	P. Tiempo Llegada	Min Llegada	Max Llegada	P. Tiempo Atencion	Min Atencion	Max Atencion	Tiempo Servicio	P. Tiempo Servicio	Min Servicio	P. Tiempo En Sala
Turnos	11	00:03:42	00:01:00	00:00:05	00:00:02	00:00:22	00:05:22	00:00:57	00:12:42	01:40:49	00:09:09	00:02:39	00:03:47
Transacciones	11	00:03:42	00:01:00	00:00:05	00:00:02	00:00:22	00:05:22	00:00:57	00:12:42	01:40:49	00:09:09	00:02:39	00:03:47
Conteos	0												
Clientes	11												
Movimientos	11												
Turnos	2												

Fuente: Informes Software Digiturno.



Página: 1

REPORTE DE TURNOS POR OFICINA

Oficina: OFICINA UNISALUD TUNJA

RESUMIDO

Oficina	Tipo	Atendidos	Promedio Espera	Total Llamado	Promedio Llamado	Total Atencion	Promedio Atención	Total Servicio	Promedio Servicio	Promedio Atnc. Repet.	Promedio Con Calificación
OFICINA UNISALUD TUNJA	Turnos	11	00:03:42	00:01:00	00:00:05	00:59:07	00:05:22	01:40:49	00:09:09	00:05:22	4,00
	Adicionales	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0,00
	Transaccion	11	00:03:42	00:01:00	00:00:05	00:59:07	00:05:22	01:40:49	00:09:09	00:05:22	4,00
	Conteos	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0,00
	Clientes	11	00:03:42	00:01:00	00:00:05	00:59:07	00:05:22	01:40:49	00:09:09	00:05:22	4,00
	Movimientos	11	00:03:42	00:01:00	00:00:05	00:59:07	00:05:22	01:40:49	00:09:09	00:05:22	4,00

Fuente: Informes Software Digiturno