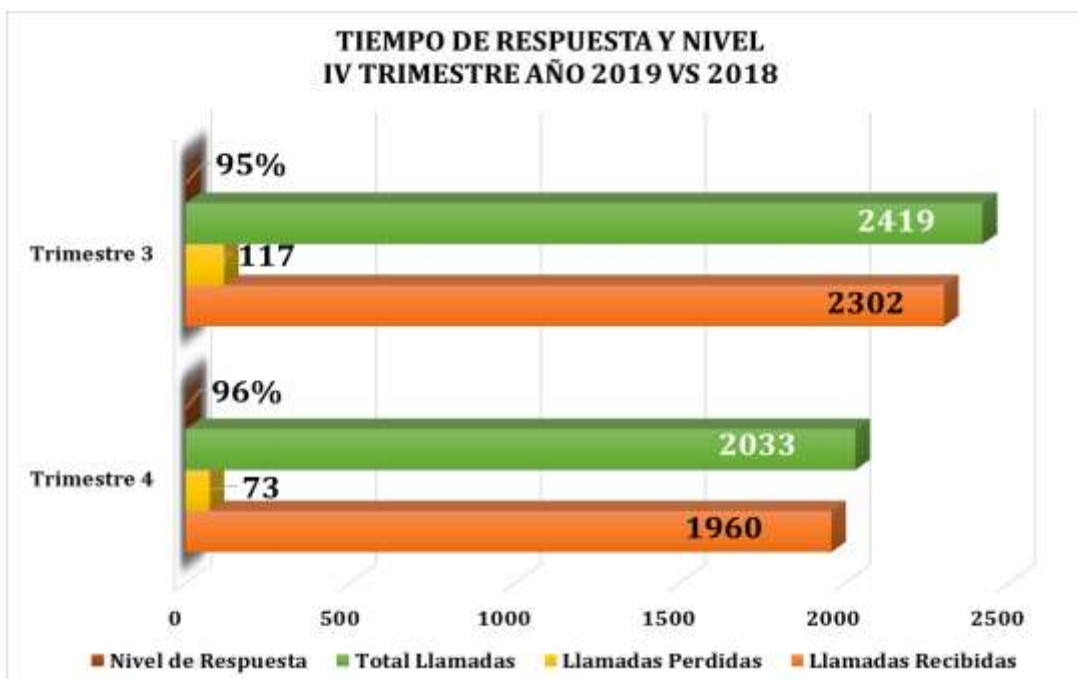




**GESTION Y TIEMPOS DE ESPERA
ATENCIÓN AL USUARIO
CUARTO TRIMESTRE 2019
UNISALUD – UPTC**

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

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



Fuente: Reporte llamadas IV trimestre de 2019.

El periodo de realización del análisis cubre el cuarto 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 96,0%, este resultado muestra una mayor eficiencia en el nivel de respuesta, reflejado en el aumento del 1% del nivel de respuesta del cuarto trimestre comparado con el inmediatamente anterior (tercer trimestre), lo cual es resultado de las socializaciones de los presentes resultado y la estructuración de apoyos logístico para mantener un nivel de respuesta óptimo.