

From: Olga Lucia Medelin Ordoñez <olga.medellin@unp.gov.co> on behalf of Olga Lucia Medelin Ordoñez
Sent on: Monday, March 7, 2022 2:31:48 PM
To: Ignacio Jesús Cabrales Pava <ignacio.cabrales@unp.gov.co>
CC: Pablo Emilio Ovalle Pineda <pablo.ovalle@unp.gov.co>
Subject: Indicador de Eficiencia de la Entidad año 2021

Follow up: Seguimiento
Start date: Monday, March 7, 2022 12:00:00 AM
Due date: Monday, March 7, 2022 12:00:00 AM

Cordial Saludo,
 De manera atenta remito el indicador de eficiencia de la entidad año 2021.

OPORTUNIDAD INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - AÑO 2021		
DETALLE	RECIBIDOS	CUMPLIDO EN TÉRMINOS
*CANAL PRESENCIAL, TELÉFONICO Y CHAT	1456	1456
PQRS D QUE SE DEBEN CONTESTAR EN CADA MES	7275	7104
LAS PQRS D QUE CONTESTARON ANTES DE TIEMPO (Mes siguiente)	7818	7818
PQRS D PENDIENTES DENTRO DE LOS TÉRMINOS (mes anterior)	5198	4859
TOTAL	21747	21237
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA ENTIDAD - 2021	97,65%	
* Para medir el indicador de oportunidad del Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, se tomó como muestra del total de atenciones presenciales y telefónicas únicamente las gestionadas y terminadas por los asesores en el momento de la atención.		

Atentamente,
Olga Lucia Medelin Ordoñez
 Contratista
 Grupo Servicio al Ciudadano - GSC
 Oficina Asesora de Planeación e Información - OAPI
Olga.medellin@unp.gov.co
 Teléfono: 4269800 EXT. 9484