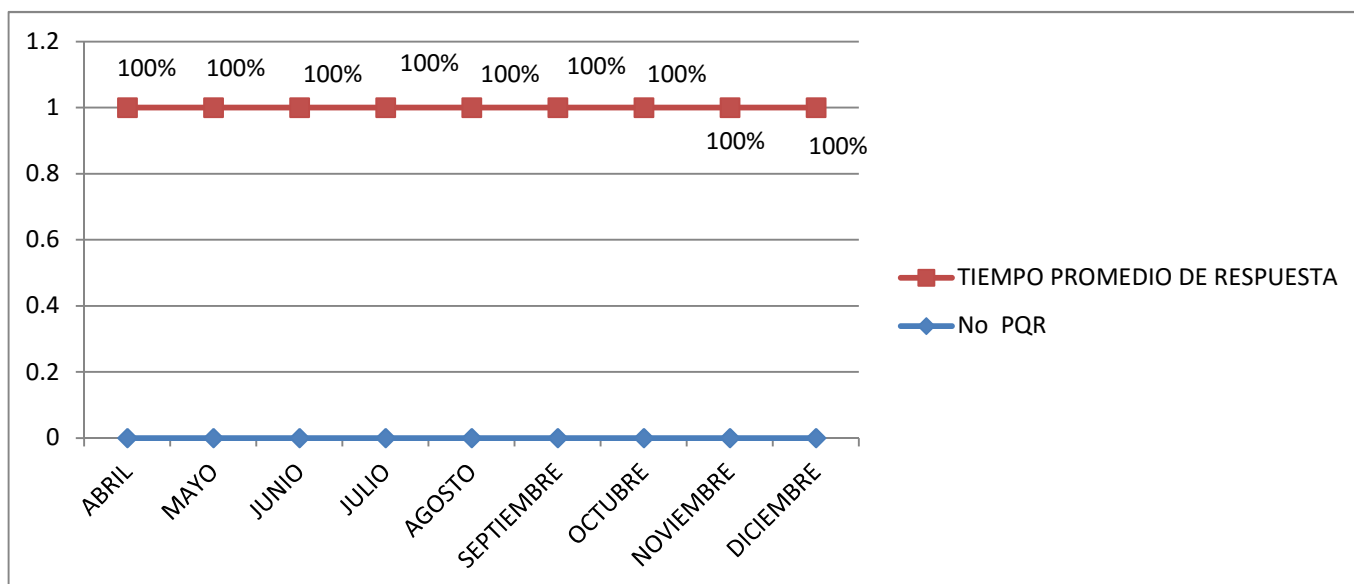


INDICADOR DE CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE

INDICADOR	INDICE	META
CUMPLIMIENTO PQR	NUMERO DE PQR / TIEMPO DE RESPUESTA PQR	10 DIAS CALENDARIO

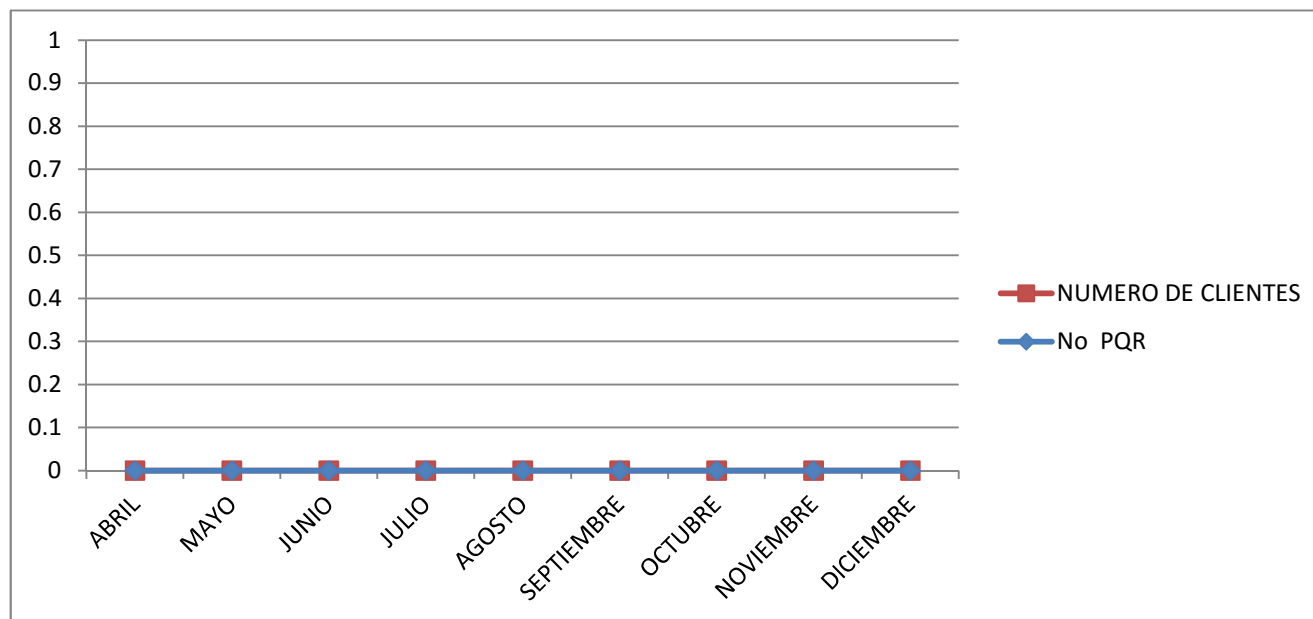
MES	No PQR	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	RESULTADO
ABRIL		100%	
MAYO		100%	
JUNIO		100%	
JULIO		100%	
AGOSTO		100%	
SEPTIEMBRE		100%	
OCTUBRE		100%	
NOVIEMBRE		100%	
DICIEMBRE		100%	





INDICADOR	INDICE	META
CUMPLIMIENTO PQR	NUMERO DE PQR / NUMERO DE CLIENTES	POR CADA 50 CLIENTES 1 PQR

MES	No PQR	NUMERO DE CLIENTES	RESULTADO
ABRIL	0	0	
MAYO	0	0	
JUNIO	0	0	
JULIO	0	0	
AGOSTO	0	0	
SEPTIEMBRE	0	0	
OCTUBRE	0	0	
NOVIEMBRE	0	0	
DICIEMBRE	0	0	



Indicadores de calidad de atención al usuario

INDICADOR	INDICE	META
CUMPLIMIENTO PQR	NUMERO DE ENVIOS POSTALES / NUMERO DE ENVIOS ENTREGADO EN BUEN ESTADO	95 % DE ENVIOS POSTALES SEAN ENTREGADOS EN BUEN ESTADO

MES	No ENVIOS POSTALES	NUMERO DE ENVIOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO	RESULTADO
ABRIL	2323	2207	95%
MAYO	2697	2562	95%
JUNIO	2636	2504	95%
JULIO	2516	2390	95%
AGOSTO	2278	2164	95%
SEPTIEMBRE	2007	1907	95%
OCTUBRE	2451	2328	95%
NOVIEMBRE	2416	2295	95%
DICIEMBRE	4571	4342	95%

