

# Metas e Indicadores de Atención al Usuario

PRIMER TRIMESTRE DE 2016

INDICADOR	FORMULACION DEL INDICADOR	META	MEDICIÓN
Cobertura del Servicio a Nivel Nacional	Numero de Municipios con Cobertura / Numero de Municipios a Nivel Nacional	93%	93%
Cumplimiento en la Respuesta de Llamada de los Usuarios	Cantidad de Llamadas atendidas / Llamadas entrantes	92%	93%
Cumplimiento en la respuesta oportuna de solicitudes de indemnización	Cantidad de solicitudes de indemnización de usuarios atendidas oportunamente / Total de solicitudes ingresadas para ser gestionadas	100%	100%
Cumplimiento en la respuesta oportuna a las Peticiones, Quejas y Reclamos de los usuarios	Peticiones, Queja y Reclamos Solucionados oportunamente / Peticiones, Quejas y Reclamos recibidos	100%	100%

## QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS PRIMER TRIMESTRE DE 2016

INDICADOR	META	MEDICIÓN
Deficiencia en la atención y el servicio en los puntos	0,2%	0,00054%
Deficiencia en la atención y el servicio del personal en los puntos	0,2%	0,00054%
Falta de liquidez en el punto de servicio para pagar giro	0,1%	0,00015%