

DANDO CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 53.1 "CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO" RESOLUCION 3066 DE 2011

MEDICION INDICADORES ATENCION AL USUARIO PARA LINEA GRATUITA

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO ENERO DEL 2014

Número de llamadas a la línea gratuita	6	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	3	50%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 sg, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo contabilizado desde el momento que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención personalizada, hasta el momento en que es atendido.	2	33%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	1	16%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO FEBRERO DEL 2014

Número de llamadas a la línea gratuita	3	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	1	33%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 sg, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo contabilizado desde el momento que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención personalizada, hasta el momento en que es atendido.	1	33%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	1	33%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO MARZO DEL 2014

Número de llamadas a la línea gratuita	10	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	2	20%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20sg, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo contabilizado desde el momento que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención personalizada, hasta el momento en que es atendido.	3	30%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	5	50%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO ABRIL DEL 2014

Número de llamadas a la línea gratuita	4	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	1	25%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 sg, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo contabilizado desde el momento que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención personalizada, hasta el momento en que es atendido.	1	25%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	2	50%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO MAYO DEL 2014

Número de llamadas a la línea gratuita	13	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	6	46%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20sg, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo contabilizado desde el momento que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención personalizada, hasta el momento en que es atendido.	4	30%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	3	23%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO JUNIO DEL 2014

Número de llamadas a la línea gratuita	11	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	3	27%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20sg, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo contabilizado desde el momento que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención personalizada, hasta el momento en que es atendido.	6	54%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	2	18%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO JULIO DEL 2014

Número de llamadas a la línea gratuita	8	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	3	37%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20sg, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo contabilizado desde el momento que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención personalizada, hasta el momento en que es atendido.	2	25%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	5	62%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO AGOSTO DEL 2014

Número de llamadas a la línea gratuita	2	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	1	50%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20sg, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo contabilizado desde el momento que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención personalizada, hasta el momento en que es atendido.	0	0%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	1	50%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO SEPTIEMBRE DEL 2014

Número de llamadas a la línea gratuita	9	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	4	44%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20sg, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo contabilizado desde el momento que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención personalizada, hasta el momento en que es atendido.	1	11%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	4	44%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO OCTUBRE DEL 2014

Número de llamadas a la línea gratuita	5	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	2	40%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20sg, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo contabilizado desde el momento que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención personalizada, hasta el momento en que es atendido.	1	20%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	2	40%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO NOVIEMBRE DEL 2014

Número de llamadas a la línea gratuita	5	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	1	20%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20sg, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo contabilizado desde el momento que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención personalizada, hasta el momento en que es atendido.	3	60%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	1	20%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO DICIEMBRE DEL 2014

Número de llamadas a la línea gratuita	2	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	1	50%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20sg, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo contabilizado desde el momento que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención personalizada, hasta el momento en que es atendido.	1	50%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	0	0%