

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

**CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO ENERO DEL 2015**

Número de llamadas a la línea gratuita	<b>10</b>	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	<b>3</b>	<b>30%</b>
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.	<b>5</b>	<b>50%</b>
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	<b>2</b>	<b>20%</b>

**CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO FEBRERO DEL 2015**

Número de llamadas a la línea gratuita	<b>6</b>	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	<b>4</b>	<b>66%</b>
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.	<b>1</b>	<b>16%</b>
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	<b>1</b>	<b>16%</b>

### **CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO MARZO DEL 2015**

Número de llamadas a la línea gratuita	<b>4</b>	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	<b>2</b>	<b>50%</b>
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.	<b>2</b>	<b>50%</b>
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	<b>0</b>	<b>0%</b>

### **CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO ABRIL DEL 2015**

Número de llamadas a la línea gratuita	<b>3</b>	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	<b>1</b>	<b>33%</b>
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.	<b>1</b>	<b>33%</b>
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	<b>1</b>	<b>33%</b>

### **CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO MAYO DEL 2015**

Número de llamadas a la línea gratuita	<b>11</b>	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	<b>3</b>	<b>27%</b>
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.	<b>3</b>	<b>27%</b>
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	<b>5</b>	<b>45%</b>

### **CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO JUNIO DEL 2015**

Número de llamadas a la línea gratuita	<b>15</b>	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	<b>7</b>	<b>46%</b>
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.	<b>6</b>	<b>40%</b>
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	<b>2</b>	<b>13%</b>

### **CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO JULIO DEL 2015**

Número de llamadas a la línea gratuita	<b>7</b>	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	<b>2</b>	<b>28%</b>
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.	<b>3</b>	<b>42%</b>
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	<b>2</b>	<b>28%</b>

### **CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO AGOSTO DEL 2015**

Número de llamadas a la línea gratuita	<b>8</b>	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	<b>4</b>	<b>50%</b>
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.	<b>1</b>	<b>12%</b>
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	<b>3</b>	<b>37%</b>

### CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO SEPTIEMBRE DEL 2015

Número de llamadas a la línea gratuita	7	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	5	<b>71%</b>
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	<b>14%</b>
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	1	<b>14%</b>

### CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO OCTUBRE DEL 2015

Número de llamadas a la línea gratuita	3	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	1	<b>33%</b>
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	<b>66%</b>
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	0	<b>0%</b>

## CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO NOVIEMBRE DEL 2015

Número de llamadas a la línea gratuita	6	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	2	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.	3	50%
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 DICIEMBRE DEL 2015

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 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	20%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	2	40%