

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

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO ENERO DEL 2016

Número de llamadas a la línea gratuita	14	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	6	42%
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	21%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	5	35%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO FEBRERO DEL 2016

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.	2	66%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	0	0%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO MARZO DEL 2016

Número de llamadas a la línea gratuita	2	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	2	100%
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.	0	0%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	0	0%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO ABRIL DEL 2016

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 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	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 MAYO DEL 2016

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.	2	50%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	1	25%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO JUNIO DEL 2016

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

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO JULIO DEL 2016

Número de llamadas a la línea gratuita	10	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	3	30%
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.	6	60%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	1	10%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO AGOSTO DEL 2016

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.	2	33%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	2	33%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO SEPTIEMBRE DEL 2016

Número de llamadas a la línea gratuita	4	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	2	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.	1	25%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	1	25%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO OCTUBRE DEL 2016

Número de llamadas a la línea gratuita	9	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	5	55%
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	22%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	2	22%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO NOVIEMBRE DEL 2016

Número de llamadas a la línea gratuita	2	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	2	100%
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.	0	0%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	0	0%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO DICIEMBRE DEL 2016

Número de llamadas a la línea gratuita	12	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	7	58%
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	25%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	2	16%