

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

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO ENERO DEL 2017

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 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	50%
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 FEBRERO DEL 2017

Número de llamadas a la línea gratuita	9	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	7	77%
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	11%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	1	11%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO MARZO DEL 2017

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 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.	4	50%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	1	12%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO ABRIL DEL 2017

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 2017

Número de llamadas a la línea gratuita	3	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	2	66%
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	1	33%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO JUNIO DEL 2017

Número de llamadas a la línea gratuita	5	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	4	80%
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	0	0%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO JULIO DEL 2017

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

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO AGOSTO DEL 2017

Número de llamadas a la línea gratuita	10	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	6	60%
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	20%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	2	20%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO SEPTIEMBRE DEL 2017

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.	3	60%
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 OCTUBRE DEL 2017

Número de llamadas a la línea gratuita	7	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	4	57%
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	28%
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención Personalizada y colgaron antes de ser atendidos	1	14%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO NOVIEMBRE DEL 2017

Número de llamadas a la línea gratuita	6	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	1	16%
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	33%
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 DICIEMBRE DEL 2017

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%