

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

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO ENERO DEL 2018

Número de llamadas a la línea gratuita	4	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito		
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.	3	75%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO FEBRERO DEL 2018

Número de llamadas a la línea gratuita		
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito	4	
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.	2	50%

CALIDAD DE LINEA DE ATENCION AL USUARIO MARZO DEL 2018

Número de llamadas a la línea gratuita

Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita con éxito

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.

4

25%

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

12

75%