



## INDICADORES DE CALIDAD ATENCION AL USUARIO

Indicadores	Mayo
Porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	98%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos.	94%
Porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	2%
Indicadores	Abril
Porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	99%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos.	92%
Porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	1%
Indicadores	Marzo
Porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	97%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos.	95%
Porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	3%



Indicadores	Febrero
Porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	99%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos.	96%
Porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	2%

Indicadores	Enero
Porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	97%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos.	93%
Porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	3%