

INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

Resolución 3066 de 2011 (Art. 53)

Líneas de atención al usuario	Diciembre 2017
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.98%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.97%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.98%

Líneas de atención al usuario	Noviembre 2017
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.93%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.94%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.96%

Líneas de atención al usuario	Octubre 2017
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.95%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.93%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.92%

Líneas de atención al usuario

Septiembre
2017

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.94%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.96%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.95%

Líneas de atención al usuario

Agosto
2017

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.96%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.98%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.97%

Líneas de atención al usuario

Julio
2017

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.98%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.95%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.96%

Líneas de atención al usuario

Junio
2017

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.96%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.92%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.95%

Líneas de atención al usuario

**Mayo
2017**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.94%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.85%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.98%

Líneas de atención al usuario

**Abril
2017**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.89%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.74%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.96%

Líneas de atención al usuario

**Marzo
2017**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.76%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.68%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.92%

Líneas de atención al usuario

**Febrero
2017**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.63%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.52%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.89%

Líneas de atención al usuario

Enero
2017

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.45%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.43%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.92%

Líneas de atención al usuario

Diciembre
2016

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.65%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.85%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.94%

Líneas de atención al usuario

Noviembre
2016

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.54%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.76%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.82%

Líneas de atención al usuario

Octubre
2016

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.32%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.23%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.76%

Líneas de atención al usuario

Septiembre
2016

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.45%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.63%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.82

Líneas de atención al usuario

**Agosto
2016**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.17%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.16%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.74%

Líneas de atención al usuario

**Julio
2016**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	98.41%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.00%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.55%

Líneas de atención al usuario

**Junio
2016**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.25%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.20%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.21%

Líneas de atención al usuario

**Mayo
2016**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.00%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.12%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	0.73%

Líneas de atención al usuario

**Abril
2016**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.53%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.17%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	0.84%

Líneas de atención al usuario

**Marzo
2016**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.30%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.33%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.27%

Líneas de atención al usuario

**Febrero
2016**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.18%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.20%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.51%

Líneas de atención al usuario

**Enero
2016**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.25%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.41%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.03%

Líneas de atención al usuario

**Diciembre
2015**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.00%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.12%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	0.80%

Líneas de atención al usuario

**Noviembre
2015**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.12%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	97.92%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	0.73%

Líneas de atención al usuario

**Octubre
2015**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	98.67%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.21%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.03%

Líneas de atención al usuario

**Septiembre
2015**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	98.10%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.08%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.98%

Líneas de atención al usuario

**Agosto
2015**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	97.64%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.32%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	2.12%

Líneas de atención al usuario

**Julio
2015**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	98.02%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	97.12%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.09%