

INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

Resolución 3066 de 2011 (Art. 53)

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% |