

## INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

### Líneas de atención al usuario

**Mayo  
2017**

<b>Indicador</b>	<b>Valor</b>
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**

<b>Indicador</b>	<b>Valor</b>
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**

<b>Indicador</b>	<b>Valor</b>
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**

<b>Indicador</b>	<b>Valor</b>
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**

<b>Indicador</b>	<b>Valor</b>
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**

<b>Indicador</b>	<b>Valor</b>
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**

<b>Indicador</b>	<b>Valor</b>
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	1.82%

de ser atendidos.

### Líneas de atención al usuario

**Octubre  
2016**

<b>Indicador</b>	<b>Valor</b>
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**

<b>Indicador</b>	<b>Valor</b>
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**

<b>Indicador</b>	<b>Valor</b>
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**

<b>Indicador</b>	<b>Valor</b>
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**

<b>Indicador</b>	<b>Valor</b>
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**

<b>Indicador</b>	<b>Valor</b>
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**

<b>Indicador</b>	<b>Valor</b>
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**

<b>Indicador</b>	<b>Valor</b>
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%