

INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

Resolución 3066 de 2011 (Art. 53)

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%