



**ESTADISTICAS DEL SERVICIO-INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO JUNIO DE 2016
CIRCULAR EXTERNA 014/2012**

INDICADOR LINEA DE ATENCION AL USUARIO	Resultado Junio/16	Meta julio/2016
Tiempo promedio de espera (segundos) desde el momento en que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por la atención de un representante del operador hasta que comienza a ser atendido por éste.	19 seg	19 seg
Porcentaje de usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por la atención de un representante y colgaron antes de ser atendidos por éste	4.20%	12%
INDICADOR OFICINA FISICA	Resultado	Meta
Porcentaje de usuarios que accedieron a las oficinas de atención al usuario y desistieron de ser atendidos por un representante del operador	10%	10%
Promedio de tiempo en espera (minutos) desde el momento en que al usuario se le asigna un turno, hasta que es atendido por un representante	10`	10`

CALIDAD EN ATENCION AL USUARIO

LINEA DE ATENCION AL CLIENTE	Junio/2016
a) El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completamente exitosa	95.80%
b) El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos. El porcentaje debe ser igual o mayor al 80%	95%
c) Porcentaje de usuarios a un servicio automatico de respuesta y optaron por atención prsonalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la linea.	4.20%

OFICINA FISICA DE ATENCION AL USUARIO	Junio/2016
a) El porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera para atención es inferior a quince (15) minutos. El porcentaje debe ser igual o mayor al 80%.	90%
b) Porcentaje de usuarios que accedieron a las oficinas de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para atención y desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas	10%
QUEJAS MAS FRECUENTES	
Falta de disponibilidad por falla técnica	
Inconformidad por entrega inoportuna de facturación	