



ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO - INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO ABRIL 2016
CIRCULAR EXTERNA 014/2012

Indicador Línea Atención al Usuario	Resultado – Abril/16	Meta Mayo/16
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.	13.1%	11%
Indicador Oficina Física	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 (en Minutos) desde el momento en que al usuario se le asigna un turno, hasta que es atendido por un representante.	10'	10'

CALIDAD EN ATENCIÓN AL USUARIO

LINEA ATENCION AL CLIENTE	Abril/16
a) El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	86.9%
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%.	80%
c) Porcentaje de usuarios a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	13.1%
OFICINA FISICA DE ATENCIÓN AL USUARIO	Abril/16
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) El porcentaje de usuarios que accedieron a la oficina física 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	

Elaboró: JCOV-JAUPQR