



## INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO

### CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA CUARTO TRIMESTRE 2015

- a) Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuarios..... **100%**
- b) Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario y redireccionadas a un asesor de línea..... **88%**
- c) Número de llamadas efectuadas a la línea de atención al usuario y redireccionadas a un asesor de la línea de atención que fueron canceladas antes de ser atendidas por el asesor..... **1%**
- d) promedio en el tiempo de espera de un usuario (segundos) ..... **19 segundos**

### OFICINAS DE ATENCIÓN Y VENTAS CUARTO TRIMESTRE 2015

- 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..... **95%**
- b) El porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y quienes desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas..... **1%**

### QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR SUS USUARIOS EN CADA MES

1. Falta de disponibilidad del servicio por falla técnica
2. Inconformidad en la calidad de atención al usuario
3. No recibieron su estado de cuenta en el domicilio