

**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO I TRIMESTRE 2021**



**RESOLUCION 5111**

<b>Centro de Atencion Telefonica</b>	<b>Enero de 2021</b>	<b>Febrero de 2021</b>	<b>Marzo de 2021</b>
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	99,80%	99,75%	99,89%
b) El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos. (*)	90,50%	85,55%	88,96%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	9,50%	10,00%	10,00%

**ENERO- 21 - QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS**

Calidad del servicio

**FEBRERO - 21 - QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS**

Calidad del servicio

**MARZO 21 - QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS**

Calidad del servicio

**INDICADOR DE SATISFACCION EN LA ATENCION AL USUARIO I T-2021**

<b>AÑO</b>	<b>TRIMESTRE</b>	<b>MES</b>	<b>LINEA TELEFONICA</b>	<b>OFICINA FISICA</b>
2021	I	1	99,92%	99,60%
2021	I	2	99,50%	99,80%
2021	I	3	99,85%	99,75%