

INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO II TRIMESTRE 2021



RESOLUCION 5111

Centro de Atencion Telefonica

Abril de 2021

Mayo de 2021

Junio de 2021

a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.

99,56%

99,66%

99,55%

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. (*)

85,50%

75,52%

80,99%

c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.

8,12%

10,00%

7,50%

Abril- 21 - QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

Calidad del servicio

Mayo - 21 - QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

Calidad del servicio

Junio - 21 - QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

Calidad del servicio

INDICADOR DE SATISFACCION EN LA ATENCION AL USUARIO II T-2021

AÑO	TRIMESTRE	MES	LINEA TELEFONICA	OFICINA FISICA
2021	II	1	97,20%	99,40%
2021	II	2	98,50%	99,79%
2021	II	3	99,30%	98,85%