



## Indicadores de Calidad Resolución 3067

### INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO SERVICIO FIJO JULIO 2017

#### LINEA GRATUITA DE ATENCION NACIONAL

| Indicador  | % del mes |
|--|-----------|
| a) El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente. Los proveedores deben garantizar que este indicador no sea inferior al 95% en cada mes  | 100%      |
| b) El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo contabilizado desde el momento en que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención personalizada, hasta el momento en que comienza a ser atendido por uno de los funcionarios que atienden la línea | 98%       |
| c) El porcentaje de usuarios que accedieron 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   | 0.5%      |

#### OFICINAS FISICAS

| Indicador  | % del mes |
|--|-----------|
| 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, donde el tiempo de espera corresponde al tiempo desde el momento en que al usuario le es asignado un turno, hasta que es atendido por uno de los funcionarios que atienden en las oficinas. | 100%      |
| b) El porcentaje de usuarios que accedieron a una 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.  | 0%        |

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <b>QUEJAS FRECUENTES</b> |  |
|--------------------------|--|

|   |     |
|---|-----|
| Inconformidad en la calidad de atención al usuario    | 0   |
| Inconformidad con la facturación                      | 2   |
| Inconformidad con la terminación del contrato         | 0   |
| Falta de disponibilidad de servicio por falla técnica | 5   |
| Intermitencia en el servicio                          | 26  |
| Lentitud en el servicio                               | 53  |
| Sin servicio  | 230 |
| Intermitencia wifi                                    | 31  |