



INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO

Indicadores de atención al usuario de los servicios de Comunicaciones Resolución 3066/2011 (Art. 53)

LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE

| INDICADOR | JUNIO 2017 |
|--|------------|
| El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente. | 95% |
| El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos. | 88% |
| 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. | 5% |

OFICINAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

| INDICADOR | JUNIO 2017 |
|--|------------|
| 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. | 100% |
| 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 atendido por uno de los funcionarios que atiende las oficinas. | 0% |