INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Indicadores de atención al usuario de los servicios de Comunicaciones
Resolución 3067/2011 (Art. 53)

LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE

INDICADOR	AGOSTO 2017
El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	98%
El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos.	96%
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.	2%

OFICINAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

INDICADOR	AGOSTO 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%