



## INDICADORES DE ATENCION AL USUARIO

### Indicadores de atención al usuario de los servicios de Comunicaciones Resolución 5111/2017

#### LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN PARA SERVICIO AL CLIENTE

INDICADOR	ABRIL 2018
El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	97%
El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos.	91%
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.	3%

#### OFICINAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

INDICADOR	ABRIL 2018
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%