



Te conecta a lo que quieres.

INDICADORES DE CALIDAD ATENCION A USUARIO TELEFONICO PERIODO 2011

JULIO 2011	Nivel de Servicio (% contestadas)	No. de Llamadas Recibidas	No. de Llamadas Contestadas	No. de Llamadas Abandonadas	Porcentaje de Abandono	Tiempo Medio de Procesamiento	Tiempo Medio en cola de Espera
Comercial 6206880	74%	321	237	84	26%	2,30	15,5
General 6206881	71%	1135	811	324	29%	6,28	15,1
Daños (507)	64%	3861	2481	1380	36%	4,38	19,7
PQR (506)	65%	1281	828	453	35%	5,11	16,9
Soporte (505)	63%	2731	1726	1005	37%	5,32	20,1
Clientes Corporativos	70%	354	249	105	30%	4,19	26,5
Total	65%	9683	6332	3351	34,61%	4,60	18,97
						29.106	

AGOSTO 2011	Nivel de Servicio (% contestadas)	No. de Llamadas Recibidas	No. de Llamadas Contestadas	No. de Llamadas Abandonadas	Porcentaje de Abandono	Tiempo Medio de Procesamiento	Tiempo Medio en cola de Espera
Comercial 6206880	89%	245	218	27	11%	3,36	8,9
General 6206881	86%	891	762	129	14%	3,49	9,3
Daños (507)	86%	3301	2841	460	14%	4,32	11
PQR (506)	89%	1096	976	120	11%	3,41	7,6
Soporte (505)	78%	2623	2048	575	22%	5,03	13,8
Clientes Corporativos	86%	397	341	56	14%	4,04	11,7
Total	84%	8553	7186	1367	15,98%	3,94	10,38
						28.325	



Te conecta a lo que quieres.

SEPTIEMBRE 2011	Nivel de Servicio (% contestadas)	No. de Llamadas Recibidas	No. de Llamadas Contestadas	No. de Llamadas Abandonadas	Porcentaje de Abandono	Tiempo Medio de Procesamiento	Tiempo Medio en cola de Espera
Comercial 6206880	71%	35	25	10	29%	2,09	7,0
General 6206881	84%	198	167	31	16%	3,46	9,9
Daños (507)	77%	2241	1728	513	23%	4,35	13,2
PQR (506)	91%	1328	1205	123	9%	3,3	12,2
Soporte (505)	69%	3875	2681	1194	31%	4,45	15,7
Clientes Corporativos	89%	312	278	34	11%	4,18	11,9
Total	76%	7989	6084	1905	23,85%	3,64	11,65
						22.136	

OCTUBRE 2011	Nivel de Servicio (% contestadas)	No. de Llamadas Recibidas	No. de Llamadas Contestadas	No. de Llamadas Abandonadas	Porcentaje de Abandono	Tiempo Medio de Procesamiento	Tiempo Medio en cola de Espera
Comercial 6206880	98%	377	370	7	2%	1,02	9,1
General 6206881	84%	130	109	21	16%	3,02	10
Daños (507)	82%	1749	1437	312	18%	4,37	12,4
PQR (506)	89%	1295	1150	145	11%	3,2	10,3
Soporte (505)	77%	3529	2715	814	23%	4,12	13,6
Clientes Corporativos	92%	312	288	24	8%	4,5	17,4
Total	82%	7392	6069	1323	17,90%	3,37	12,13
						20.463	



Te conecta a lo que quieres.

NOVIEMBRE 2011	Nivel de Servicio (% contestadas)	No. de Llamadas Recibidas	No. de Llamadas Contestadas	No. de Llamadas Abandonadas	Porcentaje de Abandono	Tiempo Medio de Procesamiento	Tiempo Medio en cola de Espera
Comercial 6206880	76%	50	38	12	24%	19,12	45,4
General 6206881	90%	127	114	13	10%	55,12	55,12
Daños (507)	89%	1525	1360	165	11%	33,36	45,36
PQR (506)	93%	1209	1119	90	7%	24,0	24,0
Soporte (505)	85%	2696	2287	409	15%	0,0	14,2
Clientes Corporativos	90%	301	272	29	10%	38,24	36,0
Total	88%	5908	5190	718	12,15%	28,31	36,68
						146.912	

DICIEMBRE 2011	Nivel de Servicio (% contestadas)	No. de Llamadas Recibidas	No. de Llamadas Contestadas	No. de Llamadas Abandonadas	Porcentaje de Abandono	Tiempo Medio de Procesamiento	Tiempo Medio en cola de Espera
Comercial 6206880	89%	251	223	28	11%	57,36	28,5
General 6206881	91%	307	278	29	9%	2,24	45,36
Daños (507)	93%	1162	1078	84	7%	12	38,24
PQR (506)	98%	518	507	11	2%	48,0	2,2
Soporte (505)	94%	2081	1946	135	6%	52,5	2,2
Clientes Corporativos	86%	1056	906	150	14%	2,24	40,5
Total	92%	5375	4938	437	8,13%	29,05	26,17
						143.465	



Te conecta a lo que quieres.

INDICADORES DE CALIDAD ATENCION A USUARIO TELEFONICO PERIODO 2012

ENERO 2012	Nivel de Servicio (% contestadas)	No. de Llamadas Recibidas	No. de Llamadas Contestadas	No. de Llamadas Abandonadas	Porcentaje de Abandono	Tiempo Medio de Procesamiento	Tiempo Medio en cola de Espera
Comercial 6206880	88%	990	876	114	12%	24,00	0,0
General 6206881	91%	1112	1008	104	9%	55,12	55,12
Daños (507)	92%	2309	2130	179	8%	12	19,12
PQR (506)	96%	99	95	4	4%	40,4	33,4
Soporte (505)	91%	570	520	50	9%	16,5	26,2
Clientes Corporativos	89%	3650	3252	398	11%	0	40,5
Total	90%	8730	7881	849	9,73%	24,66	29,05
						194.372	



Te conecta a lo que quieres.

FEBRERO 2012	Nivel de Servicio (% contestadas)	No. de Llamadas Recibidas	No. de Llamadas Contestadas	No. de Llamadas Abandonadas	Porcentaje de Abandono	Tiempo Medio de Procesamiento	Tiempo Medio en cola de Espera
Comercial 6206880	78%	800	625	175	22%	38,24	16,5
General 6206881	76%	961	735	226	24%	14,24	12
Daños (507)	69%	3075	2120	955	31%	26,24	43,12
PQR (506)	76%	110	84	26	24%	31,1	19,1
Soporte (505)	78%	829	648	181	22%	52,5	12,0
Clientes Corporativos	78%	2405	1882	523	22%	12	19,1
Total	74%	8180	6094	2086	25,50%	29,05	20,31
						177.051	



Te conecta a lo que quieres.

MARZO 2012 (AVANZA)	Nivel de Servicio (% contestadas)	No. de Llamadas Recibidas	No. de Llamadas Contestadas	No. de Llamadas Abandonadas	Porcentaje de Abandono	Tiempo Medio de Procesamiento	Tiempo Medio en cola de Espera
18000520620	82,8%	174	144	30	17,2%	280,01	12,40
2555582	77,8%	9	7	2	22,2%	237,18	24,44
2525444	50,0%	2	1	1	50,0%	237,18	24,44
2208744	71,6%	95	68	27	28,4%	237,18	24,44
2339444	76,9%	13	10	3	23,1%	237,18	24,44
2660003	50,0%	28	14	14	50,0%	237,18	24,44
2667000	37,5%	8	3	5	62,5%	237,18	24,44
2611000	0,0%	11	0	11	100,0%	237,18	24,44
2526000	68,8%	16	11	5	31,3%	237,18	24,44
2626000	100,0%	16	16	0	0,0%	237,18	24,44
2239000	25,0%	12	3	9	75,0%	237,18	24,44
2372444	87,5%	280	245	35	12,5%	237,18	24,44
2232000	33,3%	3	1	2	66,7%	237,18	24,44
2551000	100,0%	1	1	0	0,0%	237,18	24,44
2059997	0,0%	2	0	2	100,0%	237,18	24,44
2200200	97,4%	77	75	2	2,6%	237,18	24,44
185	69,3%	1301	901	400	30,7%	237,18	24,44
2402444	92,4%	198	183	15	7,6%	237,18	24,44
6202444	89,6%	251	225	26	10,4%	237,18	24,44
2165444	83,7%	141	118	23	16,3%	237,18	24,44
2142444	90,5%	391	354	37	9,5%	237,18	24,44
2571544	93,1%	217	202	15	6,9%	237,18	24,44
2530444	71,1%	45	32	13	28,9%	237,18	24,44
2490444	75,6%	82	62	20	24,4%	237,18	24,44
*505	86,9%	274	238	36	13,1%	237,18	24,44
18000930400	85,3%	68	58	10	14,7%	237,18	24,44
TOTAL SOPORTE Y SERVICIO AL CLIENTE	80,0%	3715	2972	743	20,0%	238,83	23,98



Te conecta a lo que quieres.

ABRIL 2012 (AVANZA)	Nivel de Servicio (% contestadas)	No. de Llamadas Recibidas	No. de Llamadas Contestadas	No. de Llamadas Abandonadas	Porcentaje de Abandono	Tiempo Medio de Procesamiento	Tiempo Medio en cola de Espera
185	70,5%	3466	2445	1021	29,5%	318,95	0,10
2059997	100,0%	9	9	0	0,0%	274,44	4,41
2140000	88,4%	716	633	83	11,6%	160,83	0,05
2142444	89,7%	575	516	59	10,3%	399,56	0,45
2165444	71,2%	236	168	68	28,8%	311,35	1,23
2200200	82,6%	23	19	4	17,4%	159,05	4,60
2208744	88,8%	178	158	20	11,2%	353,13	1,26
2232000	0,0%	6	0	6	100,0%	0,00	0,00
2239000	62,5%	16	10	6	37,5%	291,00	7,15
2339444	100,0%	23	23	0	0,0%	277,17	3,11
2372444	84,8%	310	263	47	15,2%	277,97	0,85
2402444	93,1%	665	619	46	6,9%	265,74	0,38
2404444	86,9%	947	823	124	13,1%	137,32	0,06
2490444	86,0%	164	141	23	14,0%	265,67	1,35
2525444	100,0%	1	1	0	0,0%	92,00	7,94
2526000	75,0%	20	15	5	25,0%	224,80	3,71
2530444	87,3%	102	89	13	12,7%	365,25	1,70
2555582	89,5%	19	17	2	10,5%	340,71	3,74
2571544	89,8%	275	247	28	10,2%	278,77	0,90
2611000	20,0%	5	1	4	80,0%	286,00	31,76
2626000	78,1%	32	25	7	21,9%	316,08	5,08
2660003	77,1%	83	64	19	22,9%	226,81	2,48
2667000	75,0%	16	12	4	25,0%	212,92	6,62
3270000	88,7%	1077	955	122	11,3%	154,46	0,05
6202444	91,8%	558	512	46	8,2%	276,35	0,47
18000520620	92,4%	382	353	29	7,6%	322,09	0,66
18000930400	89,9%	168	151	17	10,1%	255,07	1,42
TOTAL SOPORTE Y SERVICIO AL CLIENTE	82,1%	10072	8269	1803	17,9%	250,94	3,52



Te conecta a lo que quieres.

MAYO 2012 (AVANZA)	Nivel de Servicio (% contestadas)	No. de Llamadas Recibidas	No. de Llamadas Contestadas	No. de Llamadas Abandonadas	Porcentaje de Abandono	Tiempo Medio de Procesamiento	Tiempo Medio en cola de Espera
185	75,2%	3078	2316	762	24,8%	0:03:43	0:00:00
505	90,7%	569	516	53	9,3%	0:04:41	0:00:00
2059997	100,0%	15	15	0	0,0%	0:05:40	0:00:02
2142444	88,5%	762	674	88	11,5%	0:04:11	0:00:00
2165444	83,4%	223	186	37	16,6%	0:03:39	0:00:01
2200200	75,0%	28	21	7	25,0%	0:03:53	0:00:02
2208744	80,3%	320	257	63	19,7%	0:04:35	0:00:00
2232000	54,5%	11	6	5	45,5%	0:01:07	0:00:04
2239000	44,4%	18	8	10	55,6%	0:01:54	0:00:05
2339444	90,9%	11	10	1	9,1%	0:04:29	0:00:03
2372444	90,0%	572	515	57	10,0%	0:03:26	0:00:00
2402444	91,3%	654	597	57	8,7%	0:04:42	0:00:00
2490444	81,8%	165	135	30	18,2%	0:04:47	0:00:01
2525444	72,7%	11	8	3	27,3%	0:05:07	0:00:02
2526000	73,3%	15	11	4	26,7%	0:04:31	0:00:03
2530444	84,2%	114	96	18	15,8%	0:04:31	0:00:01
2555582	47,1%	17	8	9	52,9%	0:03:30	0:00:05
2571544	89,3%	225	201	24	10,7%	0:04:12	0:00:01
2611000	50,0%	4	2	2	50,0%	0:02:14	0:00:06
2626000	72,7%	11	8	3	27,3%	0:05:20	0:00:04
2660003	79,4%	68	54	14	20,6%	0:03:57	0:00:01
2667000	66,7%	12	8	4	33,3%	0:03:35	0:00:05
3270000	88,6%	1207	1070	137	11,4%	0:02:18	0:00:00
6202444	92,3%	600	554	46	7,7%	0:03:53	0:00:00
18000520620	94,2%	434	409	25	5,8%	0:04:28	0:00:00
18000930400	85,5%	200	171	29	14,5%	0:04:15	0:00:01
TOTAL SOPORTE Y SERVICIO AL CLIENTE	84,1%	9344	7856	1488	15,9%	0,00	0,00



Te conecta a lo que quieres.

JUNIO 2012 (AVANZA)	Nivel de Servicio (% contestadas)	No. de Llamadas Recibidas	No. de Llamadas Contestadas	No. de Llamadas Abandonadas	Porcentaje de Abandono	Tiempo Medio de Procesamiento	Tiempo Medio en cola de Espera
185	83,3%	3701	3082	619	16,7%	0:03:39	0:00:00
505	91,7%	611	560	51	8,3%	0:04:55	0:00:00
2059997	100,0%	6	6	0	0,0%	0:07:54	0:00:03
2142444	87,8%	716	629	87	12,2%	0:03:52	0:00:00
2165444	83,9%	248	208	40	16,1%	0:04:35	0:00:00
2200200	45,5%	22	10	12	54,5%	0:02:57	0:00:04
2208744	85,9%	227	195	32	14,1%	0:04:41	0:00:00
2232000	0,0%	3	0	3	100,0%	0:00:00	0:00:00
2239000	40,0%	25	10	15	60,0%	0:01:12	0:00:05
2339444	89,4%	66	59	7	10,6%	0:03:15	0:00:01
2372444	91,9%	533	490	43	8,1%	0:04:24	0:00:00
2402444	90,9%	634	576	58	9,1%	0:03:39	0:00:00
2404444	87,2%	836	729	107	12,8%	0:02:23	0:00:00
2490444	86,0%	178	153	25	14,0%	0:04:02	0:00:01
2525444	0,0%	2	0	2	100,0%	0:00:00	0:00:00
2526000	56,3%	16	9	7	43,8%	0:04:07	0:00:03
2530444	88,8%	143	127	16	11,2%	0:03:51	0:00:01
2555582	67,9%	28	19	9	32,1%	0:03:12	0:00:03
2571544	88,2%	263	232	31	11,8%	0:04:24	0:00:00
2611000	50,0%	10	5	5	50,0%	0:02:08	0:00:05
2626000	87,5%	8	7	1	12,5%	0:04:44	0:00:03
2660003	72,3%	47	34	13	27,7%	0:05:37	0:00:02
2667000	76,9%	13	10	3	23,1%	0:02:31	0:00:02
6202444	92,5%	720	666	54	7,5%	0:05:27	0:00:00
18000520620	90,9%	330	300	30	9,1%	0:04:58	0:00:00
18000930400	87,8%	181	159	22	12,2%	0:04:25	0:00:01
TOTAL SOPORTE Y SERVICIO AL CLIENTE	86,5%	9567	8275	1292	13,5%	0,00	0,00



Te conecta a lo que quieres.

JULIO 2012 (AVANZA)	Nivel de Servicio (% contestadas)	No. de Llamadas Recibidas	No. de Llamadas Contestadas	No. de Llamadas Abandonadas	Porcentaje de Abandono	Tiempo Medio de Procesamiento	Tiempo Medio en cola de Espera
185	79,5%	2580	2052	528	20,5%	0:05:06	0:00:00
505	84,8%	513	435	78	15,2%	0:05:35	0:00:00
2059997	100,0%	4	4	0	0,0%	0:07:07	0:00:04
2142444	86,9%	618	537	81	13,1%	0:04:49	0:00:00
2165444	69,6%	214	149	65	30,4%	0:05:11	0:00:01
2200200	52,9%	17	9	8	47,1%	0:01:36	0:00:04
2208744	77,2%	145	112	33	22,8%	0:04:26	0:00:01
2232000	36,4%	11	4	7	63,6%	0:01:56	0:00:07
2239000	52,2%	23	12	11	47,8%	0:01:17	0:00:02
2339444	94,7%	19	18	1	5,3%	0:05:55	0:00:03
2372444	88,0%	317	279	38	12,0%	0:04:59	0:00:00
2402444	89,7%	380	341	39	10,3%	0:05:19	0:00:00
2490444	86,0%	178	153	25	14,0%	0:04:45	0:00:01
2525444	50,0%	2	1	1	50,0%	0:00:50	0:00:08
2526000	80,0%	10	8	2	20,0%	0:05:43	0:00:03
2530444	88,9%	72	64	8	11,1%	0:05:17	0:00:01
2555582	85,7%	21	18	3	14,3%	0:06:32	0:00:02
2571544	87,4%	294	257	37	12,6%	0:06:15	0:00:00
2611000	66,7%	3	2	1	33,3%	0:06:03	0:00:04
2626000	81,3%	16	13	3	18,8%	0:03:54	0:00:03
2660003	82,1%	39	32	7	17,9%	0:06:05	0:00:02
2667000	44,4%	9	4	5	55,6%	0:02:52	0:00:07
6202444	92,5%	481	445	36	7,5%	0:04:31	0:00:00
18000520620	89,0%	390	347	43	11,0%	0:05:14	0:00:00
18000930400	84,7%	190	161	29	15,3%	0:05:09	0:00:01
2551000	0,0%	2	0	2	100,0%	0:00:00	0:00:00
TOTAL SOPORTE Y SERVICIO AL CLIENTE	83,3%	6548	5457	1091	16,7%	0,00	0,00



Te conecta a lo que quieres.

AGOSTO 2012 (AVANZA)	Nivel de Servicio (% contestadas)	No. de Llamadas Recibidas	No. de Llamadas Contestadas	No. de Llamadas Abandonadas	Porcentaje de Abandono	Tiempo Medio de Procesamiento	Tiempo Medio en cola de Espera
185	75,4%	2859	2156	703	24,6%	0:04:49	0:00:00
505	86,2%	385	332	53	13,8%	0:05:55	0:00:00
2059997	100,0%	3	3	0	0,0%	0:02:27	0:00:00
2142444	89,7%	516	463	53	10,3%	0:05:36	0:00:00
2165444	72,7%	238	173	65	27,3%	0:05:37	0:00:00
2200200	61,9%	21	13	8	38,1%	0:03:01	0:00:00
2208744	83,4%	151	126	25	16,6%	0:04:58	0:00:00
2232000	0,0%	3	0	3	100,0%	0:00:00	0:00:00
2239000	66,7%	15	10	5	33,3%	0:02:07	0:00:00
2339444	94,1%	34	32	2	5,9%	0:05:49	0:00:00
2372444	88,7%	364	323	41	11,3%	0:04:39	0:00:00
2402444	91,6%	746	683	63	8,4%	0:05:20	0:00:00
2402444	87,9%	1350	1187	163	12,1%	0:02:48	0:00:00
2490444	85,3%	102	87	15	14,7%	0:05:50	0:00:00
2525444	91,7%	12	11	1	8,3%	0:02:01	0:00:00
2526000	75,0%	8	6	2	25,0%	0:02:50	0:00:00
2530444	86,5%	89	77	12	13,5%	0:05:07	0:00:00
2555582	88,6%	44	39	5	11,4%	0:03:59	0:00:00
2571544	90,2%	358	323	35	9,8%	0:05:04	0:00:00
2611000	70,0%	10	7	3	30,0%	0:03:12	0:00:00
2626000	93,8%	16	15	1	6,3%	0:05:09	0:00:00
2660003	76,3%	76	58	18	23,7%	0:04:55	0:00:00
2667000	77,8%	9	7	2	22,2%	0:04:50	0:00:00
6202444	92,9%	518	481	37	7,1%	0:04:59	0:00:00
18000520620	96,3%	484	466	18	3,7%	0:04:51	0:00:00
18000930400	83,9%	161	135	26	16,1%	0:06:07	0:00:00
2233000	66,7%	3	2	1	33,3%	0:03:03	0:00:00
TOTAL SOPORTE Y SERVICIO AL CLIENTE	126,2%	5716	7215	1360	23,8%	0,00	0,00



Te conecta a lo que quieres.

SEPTIEMBRE 2012 (AVANZA)	Nivel de Servicio (% contestadas)	No. de Llamadas Recibidas	No. de Llamadas Contestadas	No. de Llamadas Abandonadas	Porcentaje de Abandono	Tiempo Medio de Procesamiento	Tiempo Medio en cola de Espera
185	76,9%	2277	1752	525	23,1%	0:04:29	0:00:00
505	83,3%	497	414	83	16,7%	0:05:31	0:00:00
2059997	100,0%	2	2	0	0,0%	0:02:14	0:00:01
2142444	86,5%	466	403	63	13,5%	0:04:33	0:00:00
2165444	87,1%	163	142	21	12,9%	0:07:56	0:00:00
2200200	45,5%	11	5	6	54,5%	0:04:14	0:00:01
2208744	83,9%	218	183	35	16,1%	0:04:59	0:00:00
2232000	0,0%	7	0	7	100,0%	0:00:00	0:00:00
2239000	27,3%	11	3	8	72,7%	0:01:58	0:00:03
2339444	86,2%	65	56	9	13,8%	0:04:52	0:00:01
2372444	88,3%	385	340	45	11,7%	0:05:35	0:00:00
2402444	88,9%	623	554	69	11,1%	0:05:21	0:00:00
2402444	84,5%	908	767	141	15,5%	0:02:48	0:00:00
2490444	83,8%	197	165	32	16,2%	0:05:14	0:00:00
2525444	85,0%	20	17	3	15,0%	0:07:15	0:00:01
2526000	33,3%	3	1	2	66,7%	0:08:46	0:00:04
2530444	80,7%	57	46	11	19,3%	0:05:52	0:00:01
2555582	71,9%	32	23	9	28,1%	0:03:58	0:00:01
2571544	90,4%	187	169	18	9,6%	0:05:07	0:00:00
2611000	60,0%	5	3	2	40,0%	0:02:58	0:00:02
2626000	100,0%	17	17	0	0,0%	0:03:47	0:00:01
2660003	71,4%	49	35	14	28,6%	0:04:13	0:00:01
2667000	37,5%	8	3	5	62,5%	0:01:26	0:00:03
6202444	91,7%	397	364	33	8,3%	0:05:16	0:00:00
18000520620	90,9%	460	418	42	9,1%	0:04:12	0:00:00
18000930400	82,3%	147	121	26	17,7%	0:04:44	0:00:00
2233000	92,9%	14	13	1	7,1%	0:00:00	0:00:01
TOTAL SOPORTE Y SERVICIO AL CLIENTE	121,6%	4949	6016	1210	24,4%	0:04:21	0:00:01



Te conecta a lo que quieres.

OCTUBRE 2012 (AVANZA)	Nivel de Servicio (% contestadas)	No. de Llamadas Recibidas	No. de Llamadas Contestadas	No. de Llamadas Abandonadas	Porcentaje de Abandono	Tiempo Medio de Procesamiento	Tiempo Medio en cola de Espera
185	77,5%	3471	2690	781	22,5%	0:00:00	0:03:56
505	90,2%	782	705	77	9,8%	0:00:00	0:03:58
2059997	50,0%	6	3	3	50,0%	0:00:01	0:02:23
2142444	91,9%	589	541	48	8,1%	0:00:00	0:04:43
2165444	86,7%	444	385	59	13,3%	0:00:00	0:03:26
2200200	45,0%	20	9	11	55,0%	0:00:01	0:02:26
2208744	84,4%	437	369	68	15,6%	0:00:00	0:03:41
2232000	50,0%	4	2	2	50,0%	0:00:01	0:01:21
2239000	41,2%	17	7	10	58,8%	0:00:02	0:01:06
2339444	89,4%	47	42	5	10,6%	0:00:01	0:03:44
2372444	89,9%	495	445	50	10,1%	0:00:00	0:03:54
2402444	88,1%	928	818	110	11,9%	0:00:00	0:04:27
2404444	88,1%	656	578	78	11,9%	0:00:00	0:02:27
2490444	86,2%	392	338	54	13,8%	0:00:00	0:03:55
2525444	71,4%	14	10	4	28,6%	0:00:01	0:06:15
2526000	100,0%	2	2	0	0,0%	0:00:01	0:04:39
2530444	83,0%	100	83	17	17,0%	0:00:00	0:04:00
2555582	71,1%	38	27	11	28,9%	0:00:01	0:02:14
2571544	83,6%	383	320	63	16,4%	0:00:00	0:03:55
2611000	50,0%	12	6	6	50,0%	0:00:02	0:02:38
2626000	92,3%	13	12	1	7,7%	0:00:01	0:03:22
2660003	71,7%	60	43	17	28,3%	0:00:01	0:03:32
2667000	75,0%	4	3	1	25,0%	0:00:01	0:01:51
6202444	90,8%	597	542	55	9,2%	0:00:00	0:04:03
18000520620	90,5%	740	670	70	9,5%	0:00:01	0:04:15
18000930400	83,3%	275	229	46	16,7%	0:00:00	0:04:25
2233000	100,0%	1	1	0	0,0%	0:00:01	0:00:35
TOTAL SOPORTE Y SERVICIO AL CLIENTE	125,9%	7056	8880	1647	23,3%	0:00:01	0:03:23



Te conecta a lo que quieres.

Noviembre 2012 (AVANZA)	Nivel de Servicio (% contestadas)	No. de Llamadas Recibidas	No. de Llamadas Contestadas	No. de Llamadas Abandonadas	Porcentaje de Abandono	Tiempo Medio de Procesamiento	Tiempo Medio en cola de Espera
185	70,8%	2349	1663	686	29,2%	0:00:00	0:05:01
505	89,8%	332	298	34	10,2%	0:00:00	0:06:12
2059997	100,0%	2	2	0	0,0%	0:00:01	0:05:22
2142444	88,5%	468	414	54	11,5%	0:00:00	0:06:04
2165444	71,3%	150	107	43	28,7%	0:00:00	0:06:34
2200200	50,0%	14	7	7	50,0%	0:00:02	0:02:05
2208744	83,2%	101	84	17	16,8%	0:00:00	0:06:16
2232000	0,0%	4	0	4	100,0%	0:00:00	0:00:00
2239000	50,0%	10	5	5	50,0%	0:00:02	0:01:15
2339444	93,0%	43	40	3	7,0%	0:00:00	0:04:52
2372444	89,7%	300	269	31	10,3%	0:00:00	0:05:10
2402444	88,8%	555	493	62	11,2%	0:00:00	0:06:11
2404444	87,1%	1177	1025	152	12,9%	0:00:00	0:02:19
2490444	73,4%	109	80	29	26,6%	0:00:00	0:06:00
2525444	100,0%	1	1	0	0,0%	0:00:01	0:02:32
2526000	75,0%	4	3	1	25,0%	0:00:01	0:05:05
2530444	83,7%	43	36	7	16,3%	0:00:01	0:09:30
2555582	74,1%	27	20	7	25,9%	0:00:01	0:05:43
2571544	86,3%	117	101	16	13,7%	0:00:00	0:07:00
2611000	0,0%	10	0	10	100,0%	0:00:00	0:00:00
2626000	71,4%	7	5	2	28,6%	0:00:01	0:04:14
2660003	67,7%	31	21	10	32,3%	0:00:01	0:05:46
2667000	78,6%	14	11	3	21,4%	0:00:01	0:03:01
6202444	89,3%	524	468	56	10,7%	0:00:00	0:04:46
18000520620	89,5%	822	736	86	10,5%	0:00:00	0:04:24
18000930400	84,4%	141	119	22	15,6%	0:00:00	0:05:42
2233000	87,8%	49	43	6	12,2%	0:00:01	0:00:00
TOTAL SOPORTE Y SERVICIO AL CLIENTE	119,7%	5055	6051	1353	26,8%	0:00:01	0:04:29



Te conecta a lo que quieres.

INDICADORES DE CALIDAD ATENCION A USUARIO TELEFONICO PERIODO 2013										
	%Septiembre	%Agosto	%Julio	%Junio	%Mayo	%Abril	%Marzo	%Febrero	%Enero	%Diciembre 2012
Llamadas atendidas	89,64%	83,90%	83,63%	85,54%	85,41%	84,34%	82,01%	85,42%	85,34%	77,82%
Dentro 15s	83,96%	76,17%	75,74%	78,08%	79,19%	76,13%	73,69%	77,52%	79,06%	72,32%
Dentro 15s +	5,68%	7,73%	7,89%	7,46%	6,22%	8,22%	8,32%	7,91%	6,29%	5,50%
Llamadas sin atender	10,36%	16,10%	16,37%	14,46%	14,59%	15,66%	17,99%	14,58%	14,66%	22,18%
Total Llamadas	100,00%	18730	19118	16440	17873	20389	17278	16087	17986	100%