

INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

Resolución 3066 de 2011 (Art. 53)

Líneas de atención al usuario

**Febrero
2019**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.92%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.94%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.96%

Líneas de atención al usuario

**Enero
2019**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.95%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.96%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.94%

Líneas de atención al usuario

**Diciembre
2018**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.94%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.97%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.93%

Líneas de atención al usuario

**Noviembre
2018**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.95%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.95%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.94%

Líneas de atención al usuario

**Octubre
2018**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.93%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.96%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.95%

Líneas de atención al usuario

**Septiembre
2018**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.96%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.94%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.98%

Líneas de atención al usuario

**Agosto
2018**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.94%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.98%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.93%

Líneas de atención al usuario

**Julio
2018**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.95%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.97%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.92%

Líneas de atención al usuario

**Junio
2018**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.97%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.95%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.96%

Líneas de atención al usuario

**Mayo
2018**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.98%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.93%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.94%

Líneas de atención al usuario

**Abril
2018**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.93%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.94%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.95%

Líneas de atención al usuario

**Marzo
2018**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.96%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.96%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.97%

Líneas de atención al usuario

**Febrero
2018**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.97%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.95%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.93%

Líneas de atención al usuario

**Enero
2018**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.95%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.92%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.94%

Líneas de atención al usuario

**Diciembre
2017**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.98%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.97%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.98%

Líneas de atención al usuario

**Noviembre
2017**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.93%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.94%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.96%

Líneas de atención al usuario

**Octubre
2017**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.95%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.93%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.92%

Líneas de atención al usuario

**Septiembre
2017**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.94%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.96%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.95%

Líneas de atención al usuario

**Agosto
2017**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.96%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.98%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.97%

Líneas de atención al usuario

**Julio
2017**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.98%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.95%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.96%

Líneas de atención al usuario

**Junio
2017**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.96%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.92%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.95%

Líneas de atención al usuario

**Mayo
2017**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.94%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.85%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.98%

Líneas de atención al usuario

**Abril
2017**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.89%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.74%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes	1.96%

de ser atendidos.

Líneas de atención al usuario

**Marzo
2017**

Indicador

Valor

- | | |
|--|--------|
| a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente | 99.76% |
| b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg. | 99.68% |
| c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos. | 1.92% |

Líneas de atención al usuario

**Febrero
2017**

Indicador

Valor

- | | |
|--|--------|
| a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente | 99.63% |
| b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg. | 99.52% |
| c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos. | 1.89% |

Líneas de atención al usuario

**Enero
2017**

Indicador

Valor

- | | |
|--|--------|
| a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente | 99.45% |
| b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg. | 99.43% |
| c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos. | 1.92% |

Líneas de atención al usuario

**Diciembre
2016**

Indicador

Valor

- | | |
|--|--------|
| a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente | 99.65% |
| b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg. | 98.85% |
| c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos. | 1.94% |

Líneas de atención al usuario

**Noviembre
2016**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.54%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.76%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.82%

Líneas de atención al usuario

**Octubre
2016**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.32%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.23%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.76%

Líneas de atención al usuario

**Septiembre
2016**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.45%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.63%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.82

Líneas de atención al usuario

**Agosto
2016**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.17%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.16%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.74%

Líneas de atención al usuario

**Julio
2016**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	98.41%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.00%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.55%

Líneas de atención al usuario

**Junio
2016**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.25%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.20%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.21%

Líneas de atención al usuario

**Mayo
2016**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.00%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.12%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	0.73%

Líneas de atención al usuario

**Abril
2016**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.53%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.17%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	0.84%

Líneas de atención al usuario

**Marzo
2016**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.30%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.33%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.27%

Líneas de atención al usuario

**Febrero
2016**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.18%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.20%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.51%

Líneas de atención al usuario

**Enero
2016**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.25%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.41%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.03%

Líneas de atención al usuario

**Diciembre
2015**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.00%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.12%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	0.80%

Líneas de atención al usuario

**Noviembre
2015**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	99.12%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	97.92%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	0.73%

Líneas de atención al usuario

**Octubre
2015**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	98.67%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.21%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.03%

Líneas de atención al usuario

**Septiembre
2015**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	98.10%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	99.08%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.98%

Líneas de atención al usuario

**Agosto
2015**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	97.64%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	98.32%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	2.12%

Líneas de atención al usuario

**Julio
2015**

Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente	98.02%
b) Llamadas en las que el tiempo de espera corresponde al tiempo inferior a 20 sg.	97.12%
c) Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	1.09%