



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN - TELMEX COLOMBIA S.A.

Línea Telefónica	Mayo 2019
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	100%
b) El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de treinta (30) segundos.	93%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	2%

Oficinas Físicas	Mayo 2019
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a quince (15) minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada.	83%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	7%

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Calidad / Cobertura del servicio

Información / Contrato y condiciones prestación del servicio

Facturación / Gestión saldos

Nivel de satisfacción al usuario Primer Trimestre 2019

Año	Trimestre	Mes del Trimestre	NSU Oficina Física	NSU Línea Telefónica	NSU Oficina Virtual
2019	1	1	3.81	4.31	3.95
2019	1	2	3.86	4.22	3.65
2019	1	3	3.95	4.28	3.65