



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

Línea Telefónica	Julio 2018
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.	84%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	4%

Oficinas Físicas	Julio 2018
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. (*)	80%
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

(*) Se excluyen las atenciones que presentaron eventos imprevisibles de fuerza mayor y caso fortuito debido a que generaron afectación en la prestación del servicio. El indicador sin esta exclusión sería del 76%.

Nivel de satisfacción al usuario Segundo Trimestre 2018

Año	Trimestre	Mes del Trimestre	NSU Oficina Física	NSU Línea Telefónica	NSU Oficina Virtual
2018	2	1	3,45	4,50	3,38
2018	2	2	3,50	4,55	3,76
2018	2	3	3,48	4,45	3,60