

## INDICADORES DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL USUARIO DE INTERNET AYA RADIOCOMUNICACIONES - RESOLUCIÓN 5111 DE 2017

OCTUBRE 2020

| LÍNEA TELEFÓNICA                                                                                                                                                                                                                                | %   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente                                                                                                                                           | 98% |
| b) El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos;                                                                          | 81% |
| c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.                                                                                                                     | 18% |
| OFICINAS COMERCIALES                                                                                                                                                                                                                            | %   |
| a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada; | 32% |
| b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos                                                                                                                     | 8%  |

COMUNICACIONES