



NIT – 800.222.177-1

Datos
Internet
Energía Solar
Telecomunicaciones
Seguridad Electrónica e Informática



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

AGOSTO 2021

LÍNEA TELEFÓNICA	%
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	94%
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;	73%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	13%
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;	35%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	7%

COMUNICACIONES

Dirección: Calle 26 No. 16-25, Armenia-Quindío- Colombia Línea de Atención al Usuario: 01 8000 423765
PBX: (6) 7314110 - 7410085 E-mail: comercial@ayacomunicaciones.com WEB: www.ayacomunicaciones.com