



Nuestras Cifras de Atención

Febrero de 2010

Medio de Atención	Indicadores	Resultados	Meta
Línea Telefónica Gratuita de Atención al Usuario *414	Tiempo promedio de espera (en segundos) desde el momento en que el usuario accede a un servicio automático de respuesta y opta por atención de un representante del operador hasta que comienza a ser atendido por este.	28	60
	Porcentaje de usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por la atención de un representante y colgaron antes de ser atendidos por este.	5%	12%
Oficinas de Atención al Usuario	Porcentaje de usuarios que accedieron a las oficinas de atención al usuario y desistieron de ser atendidos por un representante del operador.	0%	2%