



**INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION AL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO
SERVICIO DE TPBCL - DICIEMBRE DE 2011**



Línea Telefónica Gratuita de Atención al Usuario	Resultados	Meta Próximo Mes (seg)
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 éste.	12	14
Porcentaje de usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por la atención de un representante y colgaron antes de ser atendidos por éste.	6%	6%

Oficinas de Atención al Usuario	Porcentaje de usuarios que accedieron a las oficinas de atención al usuario y desistieron antes de ser atendidos por un representante de Telmex	Meta Próximo Mes	Promedio de tiempo de espera (min) desde el momento en que le es asignado un turno	Meta Próximo Mes
CALI Carrera 80 No. 6-71 Piso 4	0,0	5,0%	5,00	5,0
MEDELLIN Carrera 25 A No. 1 - 31 Piso 17 Of 1711	0,0	5,0%	0,00	0,0
CAV ARMENIA Cra 14 # 21 - 25, Oficina centro	7,1	7,0%	10,02	15,0
CAV BELLO Diag. 55 # 35 - 217 CC Puerta del Norte, etapa 2, Local 1101	0,0	5,0%	2,17	15,0
CAV BUCARAMANGA CALLE 52A No 31 - 137 Antiguo Campestre	2,0	5,0%	2,33	15,0
CAV CALLE 76 Carrera 7 # 76 - 35, Bogota	2,8	5,0%	3,02	15,0
CAV CARTAGENA RONDA REAL Carrera 69 # 31 - 139 C.C RONDA REAL ETAPA 2 LOCAL 161-162	0,0	5,0%	0,49	15,0
CAV CEDRITOS Avenida 19 # 150 - 62, Bogota	8,5	8,0%	13,57	15,0
CAV CENTRO Calle 51 # 42 - 29 La Playa con Girardot, Piso 1, Medellín	0,4	5,0%	5,19	15,0
CAV CHIPICHAPE C.C. Chipichape Locales 230 - 231, Cali.	1,1	5,0%	3,11	15,0
CAV CRA 30 Carrera 30 # 3b - 35/41, Bogota	3,8	5,0%	6,32	15,0
CAV DUITAMA Cra 14 # 14 - 56 Piso 1	2,6	5,0%	7,23	15,0
CAV FLORIDABLANCA CRA. 26 No. 32 - 29 Cañaveras	5,2	5,0%	6,57	15,0
CAV MANIZALES Cra 23 # 51 - 62	0,0	5,0%	4,39	15,0
CAV MAYORCA Calle 51 Sur # 48 - 57 Local 140 CC Mayorca, Sabaneta - Medellín	0,0	5,0%	2,23	15,0
CAV MILENIO Av Ciudad de Cali # 42B - 51 Sur Local 2 - 173, Bogota.	3,8	5,0%	6,03	15,0
CAV MOLINOS Calle 30A # 82A - 26 Local 1041 CC Los Molinos, Medellín.	1,0	5,0%	1,23	15,0
CAV PASTO Cra 24 # 15 - 61 C.C. AstroCentro, Local 8	0,0	5,0%	6,22	15,0
CAV PEREIRA Cra 17 # 12 - 124 Local 5	3,3	5,0%	11,57	15,0
CAV PLAZA IMPERIAL Carrera 104 # 148 - 07 C.C Plaza Imperial Local 1 - 47, Bogota.	2,9	5,0%	6,36	15,0
CAV POPAYAN Cra 9 # 24AN - 21 CC Campanario Locales 54 - 55-56	0,0	5,0%	4,01	15,0
CAV PORTAL 80 Transversal 100A # 80A - 20 C.C portal 80 local 3 - 002, Bogota.	2,5	5,0%	7,01	15,0
CAV RIOCAUCA Calle 75B # 20 - 170 Local 168 - 173, Cali.	0,2	5,0%	1,16	15,0
CAV ROOSEVELT Calle 6 # 43 - 54 Av. Roosevelt, Cali.	1,9	5,0%	2,37	15,0
CAV SANTA MARTA CALLE 14 # 15 - 117 C.C. VILLA COUNTRY Local 5 - 6	0,1	5,0%	3,02	15,0
CAV SUR Cra 13 # 44 - 08 Barranquilla	0,3	5,0%	1,37	15,0
CAV TULLUA Cra 25 # 33 - 17 Barrio Salesianos	5,9	5,0%	8,44	15,0
CAV TUNJA AV. Norte Cra 6 # 46 - 26	0,0	5,0%	2,40	15,0
CAV VALLEDUPAR CALLE 12 CARRERA 9 CENTRO COMERCIAL ORBE PLAZA LOCAL 128	0,0	5,0%	1,09	15,0
CAV VILLAVICENCIO Cra 39C # 29C - 15 CC Llano Centro Local 2-002	0,2	5,0%	3,40	15,0
CAV IBAGUE Cra 5 # 30 - 43 Local 4	3,1	5,0%	6,01	15,0
CAV HACIENDA SANTA BARBARA, CRA 7 # 115 - 60 LOCALES 214, 215 Y 216, Bogota.	1,1	5,0%	1,24	15,0
CAV BOCAGRANDE Av. San Martín Centro Comercial Mall Plaza # 10 - 53 Lc. 4, Cartagena.	0,0	5,0%	0,53	15,0
CAV CUCUTA CAOBOS Calle 12A # 1E - 145 Oficina Caobos	3,9	5,0%	7,31	15,0
CAV BARRANCABERMEJA CALLE 50 No. 26 - 25 PISO 2	0,0	5,0%	0,46	15,0
CAV CENTRO MAYOR, Av Cra. 27 No 38a-27 Sur, Bogota.	0,0	5,0%	2,50	15,0
CAV CHIA, Av Pradilla # 5-31 Este Locales 1-16 al 1-20	6,2	6,0%	4,21	15,0
CAV HAYUELOS, Cll 20 No. 82-52 local 2-86/87, Bogota.	0,6	5,0%	0,24	15,0