



INDICADORES
DE CALIDAD
JULIO 2014

CALIDAD DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE NIVEL TELEFÓNICO

Netline

Telecomunicaciones

	Netline nivel 800	Dynamic Call nivel 800
LLamadas atendidas	92%	100%
Promedio espera	6 Seg.	5 Seg.
Desviación Promedio espera	2 Seg.	0 Seg.
LLamadas abandonadas	8%	0%

Numeración 800 913 000

Fullcom

	Netline nivel 800
LLamadas atendidas	92%
Promedio espera	7 Seg.
Desviación Promedio espera	2 Seg.
LLamadas abandonadas	8%

Numeración 105 / 800 913 002



CALIDAD DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE NIVEL TELEFÓNICO

Netline Mobile	Netline nivel 600	Netline nivel 105	Dynamic Call nivel 105
LLamadas atendidas	100%	93%	100%
Promedio espera	4 Seg.	6 Seg.	5 Seg.
Desviación Promedio espera	1 Seg.	2 Seg.	0 Seg.
LLamadas abandonadas	0%	7%	0%

Numeración 105 / 600 656 0105



CALIDAD DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE NIVEL TELEFÓNICO

Netline Multicarrier	
	Nivel 169 / 124
LLamadas atendidas	100%
Promedio espera	15,4 Seg.
Desviación Promedio espera	26,7 Seg.
LLamadas abandonadas	19,4%

Numeración 169 / 124 - 800 913 124





Av. Los Conquistadores #2430, Providencia
www.netline.net