



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