

PRODUCTIVIDAD

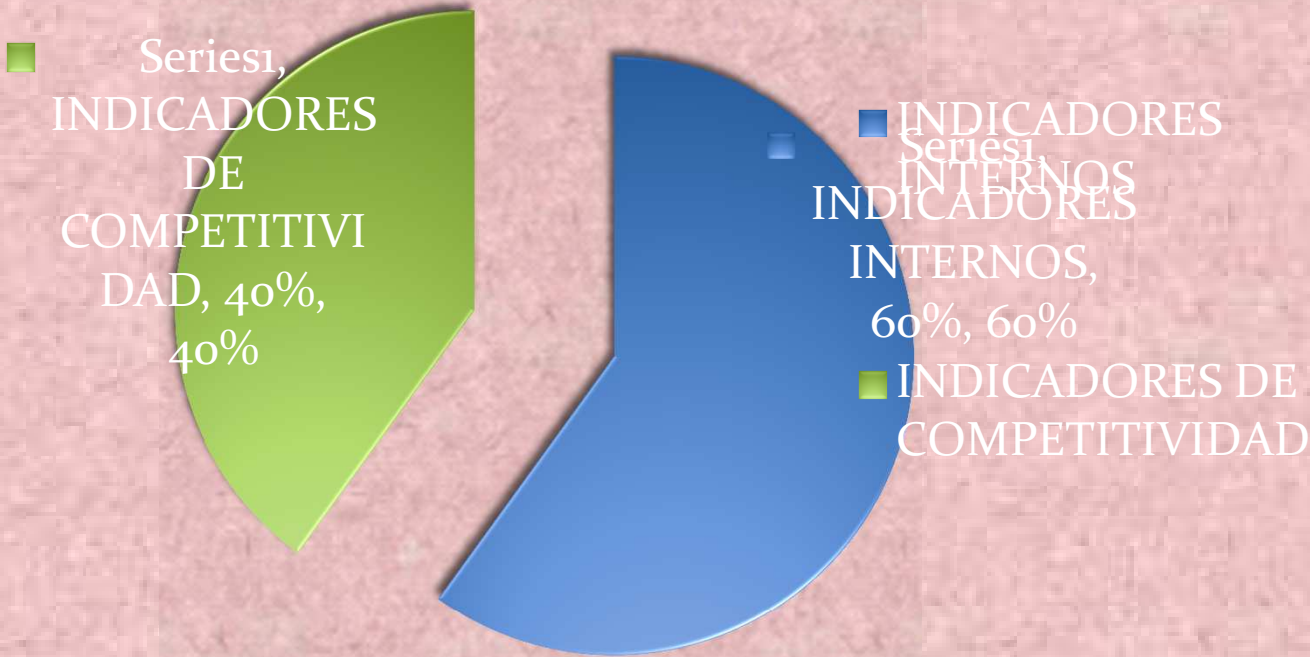
**ESPECIALIDADES
DE SERVICIOS
TRAFICO NACIONAL
E INTERNACIONAL**



INDICADORES INTERNOS

2010

BOLSA DE PAGO DE PRODUCTIVIDAD



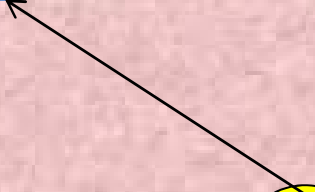
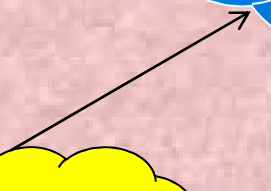
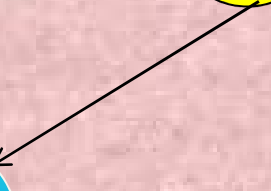
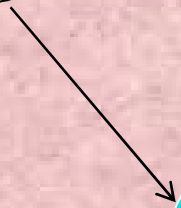
AWT

ANS

**INDICADORES INTERNOS
TRAFICO**

**PERCEPCION
DEL CLIENTE**

**CALIDAD
DE
SERVICIO**



ANS

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE
CONTESTACION DE LLAMADAS, DENTRO DE 10
SEGUNDOS; PROMEDIO MENSUAL A NIVEL DMS.

(MIDE LA ATENCION EN LA CONTESTACION
MENSUAL DE LLAMADAS RECIBIDAS DENTRO DE
10 SEGUNDOS).

META 95.26% PARA EL SERVICIO DE 020

META 95.26% PARA EL SERVICIO DE 090

META 92.62% PARA EL SERVICIO DE 040

AWT

- REPRESENTA EL TIEMPO PROMEDIO EN SEGUNDOS, QUE UTILIZA UNA OPERADORA EN LA TRAMITACION DE UNA LLAMADA.
- LAS SALAS TENDRAN SU CUMPLIMIENTO EN FUNCION A SUS RESULTADOS, EN UN RANGO DE 35 A 41 SEGUNDOS.
- FORMA DE MEDICION POR SALA.

PERCEPCION DEL CLIENTE.

MIDE EL RESULTADO DE LA PERCEPCION DEL
CLIENTE DE LOS SERVICIOS: 020 y 090
PROPORCIONADO POR LAS OPERADORAS.

META 80%

FORMA DE MEDICION : MENSUAL POR SALA

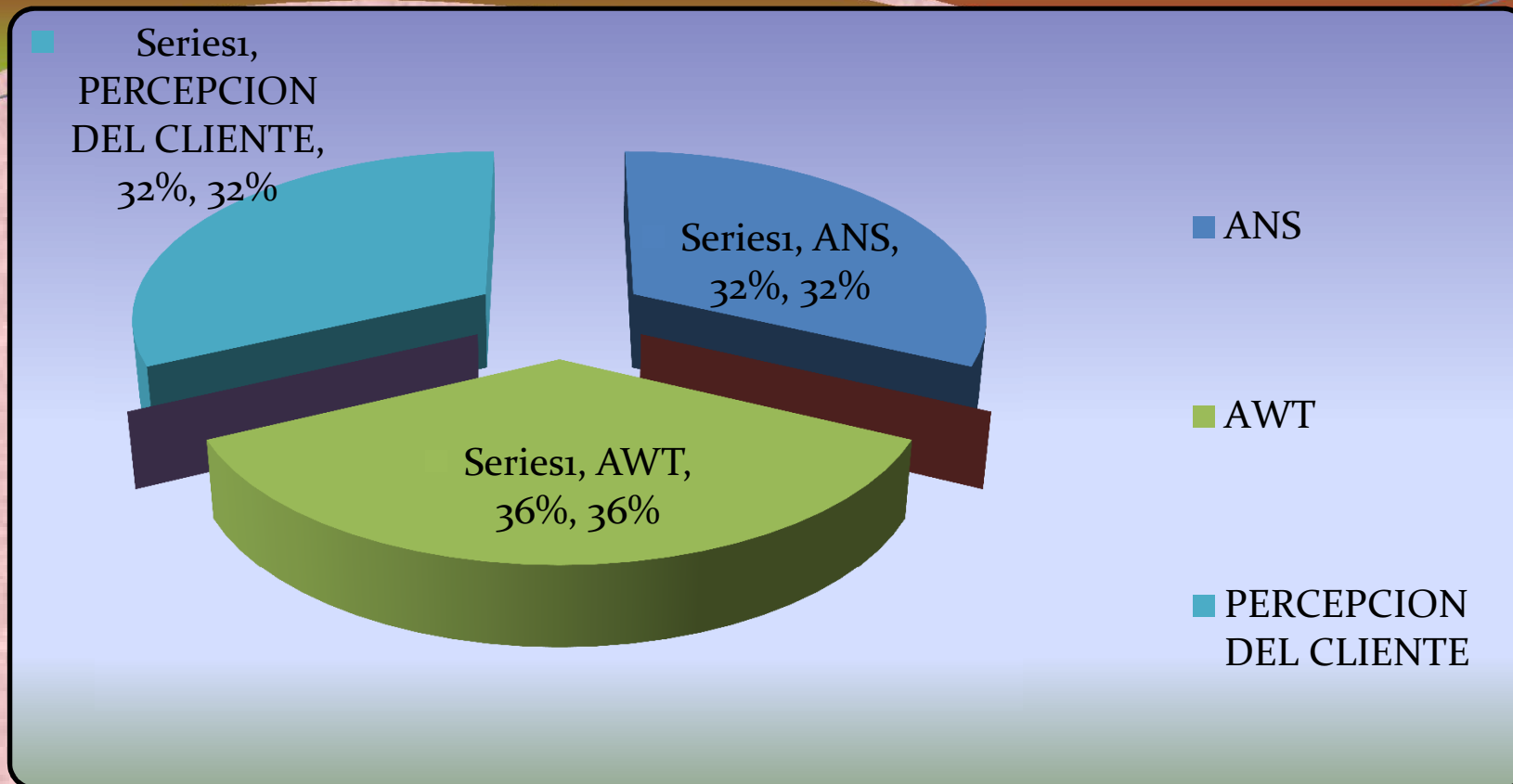
CALIDAD DE SERVICIO

MIDE LA CALIDAD DE LA ATENCION OFRECIDA
NUESTROS CLIENTES DE LOS SERVICIOS:

020, 090 Y 040

FORMA DE MEDICION: A NIVEL DMS.

UNICAMENTE CON FINES ESTADISTICOS.



INDICADORES INTERNOS		PONDERACIONES
ANS		32%
AWT		36%
PERCEPCION DEL CLIENTE		32%
CALIDAD DEL SERVICIO		ESTADISTICO

GRACIAS

