

## TIEMPOS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN OFICINA PARQUE NACIONAL



Año	Periodo	Canal	Regional	Oficina	Turnos	TME	TMA
2018	Julio	Oficinas	Centro	OF PARQUE NACIONAL	15.188	0:09:48	0:06:25
2018	agosto	Oficinas	Centro	OF PARQUE NACIONAL	15.535	0:16:32	0:06:30
2018	septiembre	Oficinas	Centro	OF PARQUE NACIONAL	13.585	0:13:32	0:06:05

## TIEMPOS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN CALL CENTER



Año	Periodo	Canal	Oficina	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	TME	TMA	TMO	Nivel de Atencion	Nivel de servicio
2018	Julio	Call Center	Unidad de Servicio al Cliente (USC) POS	15.325	14.310	63	136	280	93,38%	77,34%
2018	Agosto	Call Center	Unidad de Servicio al Cliente (USC) POS	16.021	14.854	62	149	304	92,72%	79,03%
2018	septiembre	Call Center	Unidad de Servicio al Cliente (USC) POS	14.339	13.312	76	174	313	93,00%	75,00%

## FLUJOGRAMA DE LA GESTIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

