



## Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

### CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO ABRIL 2024

#### Línea gratuita nacional

nacional completados exitosamente	95%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos	94%

#### Línea móvil nacional

nacional completados exitosamente	96%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos	94%

#### Atención en oficinas de atención al cliente

Porcentaje de usuarios atendidos en menos de 15 minutos	100%
atendidos	0%

#### Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Intermitencia en el servicio	32
Lentitud en el servicio	38
Sin servicio	71
Intermitencia wifi	11
Total llamadas	152

#### Líneas Gratuitas De Atención Al Usuario

Indicador	Cantidad	Porcentaje
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario	260	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita y línea móvil de atención que son completadas exitosamente	248	95,38
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 30 segundos.	244	93,85
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	11	4,23
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	19	



## Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

### CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO MARZO 2024

#### Línea gratuita nacional

gratuita nacional completados exitosamente	95%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos	94%

#### Línea móvil nacional

móvil nacional completados exitosamente	96%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos	93%

#### Atención en oficinas de atención al cliente

Porcentaje de usuarios atendidos en menos de 15 minutos	100%
Porcentaje de usuarios que acudieron a oficina y desistieron antes de ser	0%

#### Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Intermitencia en el servicio	25
Lentitud en el servicio	34
Sin servicio	65
Intermitencia wifi	8
Total llamadas	132

#### Líneas Gratuitas De Atención Al Usuario

Indicador	Cantidad	Porcentaje
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario	235	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita y línea móvil de atención que son completadas exitosamente	225	95,74
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 30 segundos.	220	93,62
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	9	3,83
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	16	



## Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

### CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO FEBRERO 2024

<b>Línea gratuita nacional</b>	
gratuita nacional completados exitosamente	97%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos	95%

<b>Línea móvil nacional</b>	
móvil nacional completados exitosamente	94%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos	93%

<b>Atención en oficinas de atención al cliente</b>	
Porcentaje de usuarios atendidos en menos de 15 minutos	100%
Porcentaje de usuarios que acudieron a oficina y desistieron antes de ser atendidos	0%

<b>Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios</b>	
Intermitencia en el servicio	19
Lentitud en el servicio	30
Sin servicio	75
Intermitencia wifi	3
Total llamadas	127

<b>Líneas Gratuitas De Atención Al Usuario</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario	229	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita y línea móvil de atención que son completadas exitosamente	219	95,63
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 30 segundos.	215	93,89
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	12	5,24
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	16	



## Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

### CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO ENERO 2024

Línea gratuita nacional	
Porcentaje de intentos de llamada, enrutadas hacia la línea telefónica gratuita nacional completados exitosamente	94%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos	93%

Línea móvil nacional	
móvil nacional completados exitosamente	95%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos	92%

Atención en oficinas de atención al cliente	
Porcentaje de usuarios atendidos en menos de 15 minutos	100%
Porcentaje de usuarios que acudieron a oficina y desistieron antes de ser atendidos	0%

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios	
Intermitencia en el servicio	26
Lentitud en el servicio	32
Sin servicio	72
Intermitencia wifi	9
Total llamadas	139

Líneas Gratuitas De Atención Al Usuario		
Indicador	Cantidad	Porcentaje
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario	224	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita y línea móvil de atención que son completadas exitosamente	212	94,64
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 30 segundos.	207	92,41
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	6	2,68
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	15	



## Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

### CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DICIEMBRE 2023

Linea gratuita nacional	
Porcentaje de intentos de llamada, enrutadas hacia la línea telefónica gratuita nacional completados exitosamente	95%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos	92%

Linea móvil nacional	
Porcentaje de intentos de llamadas, enrutadas hacia la línea telefónica móvil nacional completados exitosamente	96%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos	94%

Atención en oficinas de atención al cliente	
Porcentaje de usuarios atendidos en menos de 15 minutos	100%
Porcentaje de usuarios que acudieron a oficina y desistieron antes de ser atendidos	0%

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios	
Intermitencia en el servicio	25
Lentitud en el servicio	31
Sin servicio	58
Intermitencia wifi	9
Total llamadas	123

Líneas Gratuitas De Atención Al Usuario		
Indicador	Cantidad	Porcentaje
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario	215	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita y línea móvil de atención que son completadas exitosamente	205	95,35
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 30 segundos.	200	93,02
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	8	3,72
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	16	



## Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

### CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO NOVIEMBRE 2023

<b>Línea gratuita nacional</b>	
Porcentaje de intentos de llamada, enrutadas hacia la línea telefónica gratuita nacional completados exitosamente	97%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos	95%

<b>Línea móvil nacional</b>	
Porcentaje de intentos de llamadas, enrutadas hacia la línea telefónica móvil nacional completados exitosamente	96%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos	91%

<b>Atención en oficinas de atención al cliente</b>	
Porcentaje de usuarios atendidos en menos de 15 minutos	100%
Porcentaje de usuarios que acudieron a oficina y desistieron antes de ser atendidos	0%

<b>Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios</b>	
Intermitencia en el servicio	25
Lentitud en el servicio	32
Sin servicio	52
Intermitencia wifi	9
Total llamadas	118

<b>Líneas Gratuitas De Atención Al Usuario</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario	208	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita y línea móvil de atención que son completadas exitosamente	201	96,63
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 30 segundos.	193	92,79
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	8	3,85
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	19	



## Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

### CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO OCTUBRE 2023

<b>Línea gratuita nacional</b>	
Porcentaje de intentos de llamada, enrutadas hacia la línea telefónica gratuita nacional completados exitosamente	94%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos	93%

<b>Línea móvil nacional</b>	
móvil nacional completados exitosamente	95%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos	93%

<b>Atención en oficinas de atención al cliente</b>	
Porcentaje de usuarios atendidos en menos de 15 minutos	100%
Porcentaje de usuarios que acudieron a oficina y desistieron antes de ser atendidos	0%

<b>Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios</b>	
Intermitencia en el servicio	25
Lentitud en el servicio	22
Sin servicio	64
Intermitencia wifi	7
Total llamadas	118

<b>Líneas Gratuitas De Atención Al Usuario</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario	214	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita y línea móvil de atención que son completadas exitosamente	199	92,99
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 30 segundos.	25	11,68
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	5	2,34
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	17	



## Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

### CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO SEPTIEMBRE 2023

<b>Línea gratuita nacional</b>		
Porcentaje de intentos de llamada, enrutadas hacia la línea telefónica gratuita nacional completados exitosamente		95%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos		92%
<b>Línea móvil nacional</b>		
móvil nacional completados exitosamente		97%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos		95%
<b>Atención en oficinas de atención al cliente</b>		
Porcentaje de usuarios atendidos en menos de 15 minutos		100%
Porcentaje de usuarios que acudieron a oficina y desistieron antes de ser atendidos		0%
<b>Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios</b>		
Intermitencia en el servicio		14
Lentitud en el servicio		20
Sin servicio		83
Intermitencia wifi		4
Total llamadas		121
<b>Líneas Gratuitas De Atención Al Usuario</b>		
Indicador	Cantidad	Porcentaje
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario	234	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita y línea móvil de atención que son completadas exitosamente	225	96,15
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 30 segundos.	219	93,59
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	11	4,70
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	16	





## Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

### CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO AGOSTO 2023

<b>Línea gratuita nacional</b>	
Porcentaje de intentos de llamada, enrutadas hacia la línea telefónica gratuita nacional completados exitosamente	95%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos	93%

<b>Línea móvil nacional</b>	
móvil nacional completados exitosamente	98%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos	96%

<b>Atención en oficinas de atención al cliente</b>	
Porcentaje de usuarios atendidos en menos de 15 minutos	100%
Porcentaje de usuarios que acudieron a oficina y desistieron antes de ser atendidos	0%

<b>Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios</b>	
Intermitencia en el servicio	35
Lentitud en el servicio	48
Sin servicio	58
Intermitencia wifi	8
Total llamadas	149

<b>Líneas Gratuitas De Atención Al Usuario</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario	302	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita y línea móvil de atención que son completadas exitosamente	291	96,36
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 30 segundos.	285	94,37
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	12	3,97
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	18	



## Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

### CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO JULIO 2023

<b>Línea gratuita nacional</b>		
Porcentaje de intentos de llamada, enrutadas hacia la línea telefónica gratuita nacional completados exitosamente		97%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos		95%
<b>Línea móvil nacional</b>		
Porcentaje de intentos de llamadas, enrutadas hacia la línea telefónica móvil nacional completados exitosamente		98%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos		94%
<b>Atención en oficinas de atención al cliente</b>		
Porcentaje de usuarios atendidos en menos de 15 minutos		100%
Porcentaje de usuarios que acudieron a oficina y desistieron antes de ser atendidos		0%
<b>Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios</b>		
Intermitencia en el servicio		22
Lentitud en el servicio		31
Sin servicio		48
Intermitencia wifi		9
Total llamadas		110
<b>Líneas Gratuitas De Atención Al Usuario</b>		
Indicador	Cantidad	Porcentaje
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario	242	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita y línea móvil de atención que son completadas exitosamente	236	97,52
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 30 segundos.	229	94,63
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	9	3,72
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	15	



## Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

### CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO JUNIO 2023

<b>Línea gratuita nacional</b>		
gratuita nacional completados exitosamente		97%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos		95%
<b>Línea móvil nacional</b>		
móvil nacional completados exitosamente		96%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos		94%
<b>Atención en oficinas de atención al cliente</b>		
Porcentaje de usuarios atendidos en menos de 15 minutos		100%
Porcentaje de usuarios que acudieron a oficina y desistieron antes de ser atendidos		0%
<b>Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios</b>		
Intermitencia en el servicio		28
Lentitud en el servicio		32
Sin servicio		48
Intermitencia wifi		6
Total llamadas		114
<b>Líneas Gratuitas De Atención Al Usuario</b>		
Indicador	Cantidad	Porcentaje
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario	226	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita y línea móvil de atención que son completadas exitosamente	218	96,46
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 30 segundos.	214	94,69
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	6	2,65
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	14	



## Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

### CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO MAYO 2023

<b>Línea gratuita nacional</b>		
gratuita nacional completados exitosamente		97%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos		96%
<b>Línea móvil nacional</b>		
móvil nacional completados exitosamente		98%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos		95%
<b>Atención en oficinas de atención al cliente</b>		
Porcentaje de usuarios atendidos en menos de 15 minutos		100%
Porcentaje de usuarios que acudieron a oficina y desistieron antes de ser atendidos		0%
<b>Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios</b>		
Intermitencia en el servicio		23
Lentitud en el servicio		30
Sin servicio		58
Intermitencia wifi		9
Total llamadas		120
<b>Líneas Gratuitas De Atención Al Usuario</b>		
Indicador	Cantidad	Porcentaje
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario	241	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita y línea móvil de atención que son completadas exitosamente	235	97,51
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 30 segundos.	230	95,44
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	8	3,32
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	18	



## Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

### CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO ABRIL 2023

#### Línea gratuita nacional

Porcentaje de intentos de llamada, enrutadas hacia la línea telefónica gratuita nacional completados exitosamente	96%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos	95%

#### Línea móvil nacional

Porcentaje de intentos de llamadas, enrutadas hacia la línea telefónica móvil nacional completados exitosamente	95%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos	93%

#### Atención en oficinas de atención al cliente

Porcentaje de usuarios atendidos en menos de 15 minutos	100%
Porcentaje de usuarios que acudieron a oficina y desistieron antes de ser atendidos	0%

#### Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Intermitencia en el servicio	22
Lentitud en el servicio	45
Sin servicio	58
Intermitencia wifi	8
Total llamadas	133

#### Líneas Gratuitas De Atención Al Usuario

Indicador	Cantidad	Porcentaje
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario	225	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita y línea móvil de atención que son completadas exitosamente	215	95,56
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 30 segundos.	211	93,78
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	13	5,78
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	18	



## Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

### CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO MARZO 2023

Linea gratuita nacional	
Porcentaje de intentos de llamada, enrutadas hacia la línea telefónica gratuita nacional completados exitosamente	98%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos	96%

Linea móvil nacional	
Porcentaje de intentos de llamadas, enrutadas hacia la línea telefónica móvil nacional completados exitosamente	96%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos	92,0%

Atención en oficinas de atención al cliente	
Porcentaje de usuarios atendidos en menos de 15 minutos	100%
Porcentaje de usuarios que acudieron a oficina y desistieron antes de ser atendidos	0%

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios	
Intermitencia en el servicio	22
Lentitud en el servicio	30
Sin servicio	48
Intermitencia wifi	5
Total llamadas	105

Líneas Gratuitas De Atención Al Usuario		
Indicador	Cantidad	Porcentaje
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario	210	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita y línea móvil de atención que son completadas exitosamente	203	96,67
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 30 segundos.	197	93,81
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	8	3,81
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	19	



## Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

### CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO FEBRERO 2023

Linea gratuita nacional	
Porcentaje de intentos de llamada, enrutadas hacia la línea telefónica gratuita nacional completados exitosamente	98%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos	97%

Linea móvil nacional	
móvil nacional completados exitosamente	97%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos	96%

Atención en oficinas de atención al cliente	
Porcentaje de usuarios atendidos en menos de 15 minutos	100%
Porcentaje de usuarios que acudieron a oficina y desistieron antes de ser atendidos	0%

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios	
Intermitencia en el servicio	25
Lentitud en el servicio	18
Sin servicio	38
Intermitencia wifi	5
Total llamadas	86

Líneas Gratuitas De Atención Al Usuario		
Indicador	Cantidad	Porcentaje
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario	225	
Llamadas enrutadas hacia las líneas gratuita y móvil de atención que son completadas exitosamente	220	97,78
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 30 segundos.	213	94,67
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	6	2,67
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	13	



## Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

### CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO ENERO 2023

<b>Línea gratuita nacional</b>	
Porcentaje de intentos de llamada, enrutadas hacia la línea telefónica gratuita nacional completados exitosamente	98%
Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo inferior a 30 segundos	94%

<b>Línea celular nacional</b>	
Porcentaje de intentos de llamadas, enrutadas hacia la línea telefónica móvil nacional completados exitosamente	97%
segundos	96%

<b>Atención en oficinas de atención al cliente</b>	
Porcentaje de usuarios atendidos en menos de 15 minutos	100%
Porcentaje de usuarios que acudieron a oficina y desistieron a	0%

<b>Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios</b>	
Intermitencia en el servicio	15
Lentitud en el servicio	19
Sin servicio	46
Intermitencia wifi	7
Total llamadas	83

<b>Líneas Gratuitas De Atención Al Usuario</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención al usuario	192	
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita y línea móvil de atención que son completadas exitosamente	187	97,40
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 30 segundos.	183	95,31
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	6	3,13
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	14	