



Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	Porcentaje diciembre 2019
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos	98%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	0%

2.1.25.7.3 Línea telefónica

Indicador	Porcentaje diciembre 2019
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	100%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	100%
Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	0%

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas -diciembre - 2019
FACTURACION/GESTION DE SALDOS - ERROR FACTURA / COBRO O DESCUENTO INJUSTIFICADO
INFORMACION / CONTRATO Y CONDICIONES PRESTACION DEL SERVICIO - MODIFICACION
CONDICIONES ACORDADAS
CALIDAD/ COBERTURA DE SERVICIO - NO DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO