



## Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

### 2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	Porcentaje Marzo - 2018
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	89%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	2%

### 2.1.25.7.3 Línea telefónica

Indicador	Porcentaje Marzo - 2018
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	98%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	73%
Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	10%

### 2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas - Marzo - 2018
FACTURACION/GESTION DE SALDOS - ERROR FACTURA / COBRO O DESCUENTO INJUSTIFICADO
OTROS - TRÁMITE NO CUMPLIDO - ACTIVACION / DESACTIVACION SERVICIOS
CALIDAD/ COBERTURA DE SERVICIO - NO DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO