



Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

53.1 Líneas gratuitas de atención al usuario

Indicador	Porcentaje Diciembre - 2017
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	99,84%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.	77%
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%

53.2 Oficinas físicas de atención al usuario

Indicador	Porcentaje Diciembre - 2017
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	90%
Porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para atención y desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.	2%

53.4 Para la atención de SMS enviados al código 85432

Indicador	Porcentaje Diciembre - 2017
El porcentaje de solicitudes de atención realizadas a través del mecanismo de envío de SMS, en las que se estableció comunicación con el solicitante antes de finalizado el día calendario siguiente a la recepción por parte del proveedor del mensaje de texto con la palabra "QUEJA".	50%
El porcentaje de solicitudes de atención realizadas a través del mecanismo de envío de SMS, en las que se envió el mensaje corto de texto –SMS- de respuesta antes de transcurridos cinco (5) minutos posteriores a la recepción por parte del proveedor del mensaje de texto con la palabra "QUEJA".	90%

53.3 Quejas más frecuentes de los usuarios

Motivos Quejas - Diciembre - 2017
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO
INCONFORMIDAD CON LA FACTURACIÓN
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS