



Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.2 Oficinas físicas

| Indicador | Porcentaje Junio - 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. | 92% |
| Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos. | 1% |

2.1.25.7.3 Línea telefónica

| Indicador | Porcentaje Junio - 2019 |
|---|-------------------------|
| Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente | 99,88% |
| Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos | 85% |
| Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada | 3% |

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

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