



Resolución 3066 Artículo 53 (Resolución 4295 Artículo 6)

53.1 Líneas gratuitas de atención al usuario

Indicador	Porcentaje Marzo 2017
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	99%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.	71%
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.	10%

53.2 Oficinas físicas de atención al usuario

Indicador	Porcentaje Marzo - 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.	77%
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.	3%

53.4 Para la atención de SMS enviados al código 85432

Indicador	Porcentaje Marzo 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".	52%
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".	69%

53.3 Quejas más frecuentes de los usuarios

Motivos Quejas - Marzo - 2017
INCONFORMIDAD CON EL PLAN TARIFARIO
INCONFORMIDAD CON COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS
INCONFORMIDAD CON COBROS INOPORTUNOS