



INDICADORES DE CALIDAD – Agosto 2013

RESOLUCIÓN 3066 ARTICULO 53

53.1 Líneas Gratuitas de atención al Usuario.

| Línea gratuita de atención al usuario | Agosto de 2013 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| a) El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente. | 100% |
| b) El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos. | 65.3% |
| c) El porcentaje de 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. | 22.6% |

53.3 Quejas más frecuentes de los usuarios.

| Motivo de Queja |
|----------------------------------|
| Tiempo fuera de servicio |
| Factura no llega |
| Pago mal aplicado |
| Velocidad prometida no se cumple |
| Cobro errado del servicio |