



## INDICADORES DE CALIDAD – Mayo 2013

### RESOLUCIÓN 3066 ARTICULO 53

#### 53.1 Líneas Gratuitas de atención al Usuario.

Línea gratuita de atención al usuario	Mayo 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.	77.7%
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.	9.5%

#### 53.3 Quejas más frecuentes de los usuarios.

Motivo de Queja
Tiempo fuera de servicio
Solicitud no atendida
Tiempo inválido
Robo o pérdida del PIN
Velocidad prometida no se cumple