



**INDICADORES DE CALIDAD – Abril 2018**

**RESOLUCIÓN 3066 ARTICULO 53**

**53.1 Líneas gratuitas de atención al usuario.**

<b>Línea gratuita de atención al usuario</b>	<b>Abril de 2018</b>
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.	86.42 %
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.	2.32 %

**53.2 Oficinas físicas de atención al usuario.**

<b>Oficinas físicas de atención al usuario</b>	<b>Abril de 2018</b>
a) El porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las que el tiempo de espera para atención es inferior a quince (15) minutos.	100 %
b) El 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 de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.	0 %

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

<b>Motivo de Queja</b>
Ajuste por tiempo fuera de servicio
Cobro errado del servicio
Cobro cancelación no efectiva
Ajuste por velocidad prometida no se cumple
Cobro de servicio no instalado