



INDICADORES DE CALIDAD – Diciembre 2017

RESOLUCIÓN 3066 ARTICULO 53

53.1 Líneas gratuitas de atención al usuario.

| Línea gratuita de atención al usuario | Diciembre de 2017 |
|---|--------------------------|
| 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. | 92.47 % |
| 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. | 1.01 % |

53.2 Oficinas físicas de atención al usuario.

| Oficinas físicas de atención al usuario | Diciembre de 2017 |
|---|--------------------------|
| 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.

| Motivo de Queja |
|-------------------------------------|
| Ajuste por Tiempo Fuera de Servicio |
| Cobro errado del servicio |
| Cobro cancelación no efectiva |
| Pago no aplicado |
| Cobro de Servicio no Instalado |