



INDICADORES DE CALIDAD – Febrero 2016

RESOLUCIÓN 3066 ARTICULO 53

53.1 Líneas Gratuitas de atención al Usuario.

| Línea gratuita de atención al usuario | Febrero de 2016 |
|---|------------------------|
| 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. | 75.00% |
| 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. | 4.06% |

53.3 Quejas más frecuentes de los usuarios.

| Motivo de Queja |
|-------------------------|
| Reconexión no realizada |
| Factura no llega |
| Solicitud SAP |
| Solicitud no atendida |
| Pago mal aplicado |