



INDICADORES DE CALIDAD – Julio 2017

RESOLUCIÓN 3066 ARTICULO 53

53.1 Líneas gratuitas de atención al usuario.

Línea gratuita de atención al usuario	Julio 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.	83.97 %
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.	1.96 %

53.2 Oficinas físicas de atención al usuario.

Oficinas físicas de atención al usuario	Julio 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
Pago no aplicado
Cobro cancelación no efectiva
Condonación no aplicada