



## INDICADORES DE CALIDAD – JUNIO 2015

### RESOLUCIÓN 3066 ARTICULO 53

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

<b>Línea gratuita de atención al usuario</b>	<b>Junio de 2015</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.	76.07%
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.	0.02%

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

<b>Motivo de Queja</b>
Factura no llega
Ajuste por Tiempo Fuera de Servicio
Solicitud no atendida
Cobro errado del servicio
Cobro cancelación no efectiva