



**INDICADORES DE CALIDAD – Noviembre 2017**

**RESOLUCIÓN 3066 ARTICULO 53**

53.1 Líneas gratuitas de atención al usuario.

<b>Línea gratuita de atención al usuario</b>	<b>Noviembre de 2017</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.	85.98 %
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.	2.47 %

53.2 Oficinas físicas de atención al usuario.

<b>Oficinas físicas de atención al usuario</b>	<b>Noviembre de 2017</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
Pago no aplicado
Cobro de Servicio no Instalado