



INDICADORES DE CALIDAD – Noviembre 2016

RESOLUCIÓN 3066 ARTICULO 53

53.1 Líneas gratuitas de atención al usuario.

Línea gratuita de atención al usuario	Noviembre 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.	80.06 %
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.	3.39 %

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
Factura no llega