



**REGIMEN INTEGRAL DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS
USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
RESOLUCION 3066 ARTÍCULOS 53 ITEM 1,2,3**

2.1.25.7.3 LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO

LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO	DICIEMBRE 2018
El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	94,85%
El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos.	93,65%
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	2,75%

2.1.25.7.2 OFICINA FISICA DE ATENCION AL USUARIO

OFICINA FISICA DE ATENCION AL USUARIO	DICIEMBRE 2018
Las oficinas físicas, en que el tiempo de espera para atención es inferior a quince (15) minutos.	93,65%
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 antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.	2,15%

2.1.25.7.1 QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

MOTIVOS QUEJAS-DICIEMBRE 2018
Falta de Información
Negación del consumo
Gestión de saldos
Inconformidad con la entrega oportuna de equipos terminales
Inconformidad en la calidad de atención al usuario