



**Régimen integral de protección de los derechos de los usuarios**  
**Servicios de Telecomunicaciones**  
**Resolución 5111 artículos 2.1.25.7 ítem 1,2,3**

<b>2.1.25.7.3 Línea Gratuita De Atención Al Usuario</b>	<b>Enero 2019</b>
El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	<b>95,25%</b>
El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a treinta (30) segundos.	<b>93,15%</b>
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	<b>2,55%</b>

<b>2.1.25.7.2 Oficina Física De Atención Al Usuario</b>	<b>Enero 2019</b>
Las oficinas físicas, en que el tiempo de espera para atención es inferior a quince (15) minutos.	<b>96,35%</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 antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.	<b>2,15%</b>

<b>2.1.25.7.1 Motivos Quejas Más frecuentes - Enero 2019</b>
Inconformidad Con Cobros inoportunos
Inconformidad Con Cobros Por Servicios No Prestados
Inconformidad Con el plan tarifario
Negación del consumo
Inconformidad con el corte, suspensión y activación del servicio