



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

2.1.25.7.3 Línea Gratuita De Atención Al Usuario	Julio 2019
El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	97,25%
El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a treinta (30) segundos.	94,15%
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	2,55%

2.1.25.7.2 Oficina Física De Atención Al Usuario	Julio 2019
Las oficinas físicas, en que el tiempo de espera para atención es inferior a quince (15) minutos.	96,35%
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 Motivos Quejas Más Frecuentes 2019
No disponibilidad del servicio
Inconformidad Con Cobros Por Servicios No Prestados
Inconformidad Con incremento tarifario
Negación del consumo
Inconformidad con el corte, suspensión y activación del servicio