



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	Marzo 2019
El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	95,70%
El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a treinta (30) segundos.	98,50%
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	3.15%

2.1.25.7.2 Oficina Física De Atención Al Usuario	Marzo 2019
Las oficinas físicas, en que el tiempo de espera para atención es inferior a quince (15) minutos.	96,50%
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.	2,20%

2.1.25.7.1 Motivos Quejas Más Frecuentes -Marzo 2019
Inconformidad Con El pago del IVA
Inconformidad con el reporte a centrales de riesgos
Inconformidad En La Calidad De Atención Al Usuario
Inconformidad Con La Entrega Oportuna de equipos terminales
Negación del Consumo