



**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 LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO**

<b>LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO</b>	<b>MAYO. 2018</b>
El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	<b>94,15%</b>
El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (30) segundos.	<b>93,25%</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>2,30%</b>

**2.1.25.7.2 OFICINA FISICA DE ATENCION AL USUARIO**

<b>OFICINA FISICA DE ATENCION AL USUARIO</b>	<b>MAYO 2018</b>
Las oficinas físicas, en que el tiempo de espera para atención es inferior a quince (15) minutos.	<b>93,15%</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>2,65%</b>

**2.1.25.7.1 QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS**

<b>MOTIVOS QUEJAS- MAYO 2018</b>
Negación del consumo
Inconformidad con el cobro del IVA
Calidad/ cobertura de servicio
Inconformidad con el reporte a centrales de riesgo
facturación/gestión de saldos