



**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	NOVIEMBRE. 2018
El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	94,10%
El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (30) segundos.	92,25%
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 FISICA DE ATENCION AL USUARIO

OFICINA FISICA DE ATENCION AL USUARIO	NOVIEMBRE 2018
Las oficinas físicas, en que el tiempo de espera para atención es inferior a quince (15) minutos.	93,15%
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.	2,05%

2.1.25.7.1 QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

MOTIVOS QUEJAS- NOVIEMBRE 2108
No disponibilidad del servicio
Transferencia de saldos
Falta de Información
Error factura
Inconformidad con cobros inoportunos