



**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

LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO	SEPTIEMBRE 2018
El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	93,15%
El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (30) segundos.	91,30%
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	2,15%

2.1.25.7.2 OFICINA FISICA DE ATENCION AL USUARIO

OFICINA FISICA DE ATENCION AL USUARIO	SEPTIEMBRE 2018
Las oficinas físicas, en que el tiempo de espera para atención es inferior a quince (15) minutos.	94,25%
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.	2,85%

2.1.25.7.1 QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

MOTIVOS QUEJAS- SEPTIEMBRE 2018
Calidad del servicio
Incremento tarifario
Falta de información
Reporte centrales de riesgo
Inconformidad con la factura