



**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	Septiembre 2019
El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	96,70%
El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a treinta (30) segundos.	94,50%
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	Septiembre 2019
Las oficinas físicas, en que el tiempo de espera para atención es inferior a quince (15) minutos.	97,50%
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.	2,50%

2.1.25.7.1 Motivos Quejas Más frecuentes-Septiembre 2019
Negación del Consumo
Inconformidad Con incremento tarifario
Inconformidad En La Calidad De Atención Al Usuario
Inconformidad Con La Entrega Oportuna de equipos terminales
Negación del Consumo