



Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivo	Referencia
VIGENCIA DE SALDOS	E5
CALIDAD/ COBERTURA DE SERVICIO - NO DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	D1
SERVICIOS NO SOLICITADOS	A3

2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	Porcentaje ene 2020
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las Oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos	95,35%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	3,00%

2.1.25.7.3 Línea telefónica

Indicador	Porcentaje ene-2020
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	97,20%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	83,00%
Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	2,90%