



Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas - Febrero-2020	Referencia
IMPOSIBILIDAD TERMINACIÓN CONTRATO	B1
FACTURACION/GESTION DE SALDOS - ERROR FACTURA / COBRO O DESCUENTO INJUSTIFICADO	C4
CALIDAD/ COBERTURA DE SERVICIO - NO DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	C5

2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	Porcentaje Feb-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 Feb-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%