



Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

| Motivos Quejas - Junio - 2020 | Referencia |
|---|------------|
| FACTURACION/GESTION DE SALDOS - ERROR FACTURA / COBRO O DESCUENTO | C4 |
| INFORMACION / CONTRATO Y CONDICIONES PRESTACION DEL SERVICIO - MODIFICACION CONDICIONES ACORDADAS | A1 |
| CALIDAD/ COBERTURA DE SERVICIO - NO DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO | C5/D1 |

2.1.25.7.2 Oficinas físicas

| Indicador | Porcentaje junio 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 junio 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% |