



Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas - Octubre - 2019	Referencia
FALTA DE INFORMACIÓN	C2
CLASUSULA DE PERMANENCIA SIN CONSENTIMIENTO	B2
CALIDAD/ COBERTURA DE SERVICIO - NO DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	C5/D1

2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	Porcentaje oct 2019
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las Oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos	95,45%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	2,95%

2.1.25.7.3 Línea telefónica

Indicador	Porcentaje oct 2019
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	96,35%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	87,35%
Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	2,15%