



## Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

### 2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas - Nov - 2020	Referencia
FRAUDE EN CONTRATACION	A4
FALTA DE INFORMACION	B5
VIGENCIA DE SALDOS	E5

### 2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	Porcentaje Nov- 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	95,95%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	2,15%

### 2.1.25.7.3 Línea telefónica

Indicador	Porcentaje Nov- 2020
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	96,20%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 3 segundos	95,50%
Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	2,20%