

## Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

### 2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas -Ene-Mar-2021	Referencia
Intermitencia	D4
Cobro por Reconexión	E8
No compensación informada	D3

### 2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	% Ene-Marz-2021
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las Oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos	96.15%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	3.05%

### 2.1.25.7.3 Línea telefónica

Indicador	% Ene-Mar-2021
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	95,95%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	89.90%
Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	2.10%