



INDICADORES DE CALIDAD – JULIO 2019

RESOLUCIÓN 3066 ARTÍCULO 53

53.1. Líneas gratuitas de atención al usuario

Línea Gratuita de Atención al Usuario	Julio de 2019
a) El porcentaje de llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	100,00%
b) El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a veinte (20) segundos.	80,89%
c) El porcentaje de usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	2,34%

53.2. Oficinas físicas de atención al usuario

Oficinas físicas de atención al usuario	Julio de 2019
a) El porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	95,60%
b) El porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para atención y desistieron de ser atendido por uno de los funcionarios que atienden la oficina.	4,40%

53.3. Quejas más frecuentes de los usuarios

Motivo de Queja
Reconexión por pago
Información de productos y servicios
Visita cliente
Restablecer contraseña
Saldos, fechas y puntos de pago