

**RESOLUCIÓN 3066 ARTÍCULO 53**

**53.1. Líneas gratuitas de atención al usuario**

<b>Línea Gratuita de Atención al Usuario</b>	<b>Septiembre de 2019</b>
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.	88,19%
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.	0,72%

**53.2. Oficinas físicas de atención al usuario**

<b>Oficinas físicas de atención al usuario</b>	<b>Septiembre de 2019</b>
a) El porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	95,92%
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.	4,08%

**53.3. Quejas más frecuentes de los usuarios**

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