

## 2.1.25.6. Para la línea gratuita de atención al usuario

INDICADOR	CANTIDAD	%
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	11036	95,1
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	9456	85,7
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú , pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	565	4,9

## 2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por sus usuarios.

Etiquetas de fila	Cuenta de DESCRIPCION_SOLICITUD
Inconformidad con la Factura	37
Inconformidad con el Servicio	21
Inconformidad en la Asistencia Comercial	11
Inconformidad por Reporte a Central de Riesgos	10
Inconformidad con la Instalacion	6
Inconformidad por caída de servicio	3
Inconformidad Plan Contratado	10
Inconformidad con la Atención Recibida	13
Inconformidad con los Equipos Entregados en comodato	7
Inconformidad por intermitencia en el servicio	2
Inconformidad por lentitud o degradación en el servicio	1
Inconformidad con la Cláusula de Permanencia Mínima	1
Inconformidad con la Compensación	8
Inconformidad Cliente por NO Viabilidad	1
Inconformidad Renovación del Contrato	1
<b>Total general</b>	<b>132</b>