

## 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.	11297	95,3
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	9541	84,4
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú , pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	559	4,7

## 2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por sus usuarios.

Etiquetas de fila	Cantidad de DESCRIPCION_SOLICITU
Inconformidad con la Factura	52
Inconformidad con el Servicio	22
Inconformidad en la Asistencia Comercial	6
Inconformidad por Reporte a Central de Riesgos	8
Inconformidad con la Instalacion	4
Inconformidad por caída de servicio	12
Inconformidad Plan Contratado	16
Inconformidad con la Atencion Recibida	13
Inconformidad con los Equipos Entregados en comodato	3
Inconformidad por intermitencia en el servicio	1
Inconformidad por lentitud o degradación en el servicio	2
Inconformidad con la Cláusula de Permanencia Mínima	7
Inconformidad con la velocidad del servicio de internet	1
Inconformidad con la Compensación	7
Utilización de datos personales con fines comerciales o publicitarios	1
Inconformidad con el traslado	1
Inconformidad Renovación del Contrato	1
Total general	159