

Resolución 5111 del 2017

Artículo ARTÍCULO 2.1.25.7.3. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.

INDICADOR MES DE ENERO 2022

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.	5974	95,66
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	5300	88,72
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú , pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	282	4,34

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por sus usuarios.

Etiquetas de fila	cantidad de DESCRIPCION_SOLICITU
Inconformidad con la Factura	70
Inconformidad con el Servicio	21
Inconformidad por Reporte a Central de Riesgos	14
Inconformidad con la Instalacion	3
Inconformidad por caída de servicio	3
Inconformidad por fraudes en la contratacion	3
Inconformidad con la Atencion Recibida	2
Inconformidad con los Equipos Entregados en comodato	1
Inconformidad por intermitencia en el servicio	1
Inconformidad por lentitud o degradación en el servicio	9
Inconformidad con la Atención de Soporte	5
Inconformidad con la Compensación	1
Total general	133