

Resolución 5111 del 2017

Artículo ARTÍCULO 2.1.25.7.3. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.

INDICADOR MES DE ABRIL 2026

2.1.25.6. Para la línea gratuita de atención al usuario

2269

INDICADOR	CANTIDAD	%
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	1915	92,38
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	1550	80,94
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú , pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	173	7,62

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por sus usuarios.

Etiquetas de fila	Cuenta de DESCRIPCION_SOLICITUD
Inconformidad con el Servicio	26
Inconformidad con la Factura	13
Inconformidad por caída de servicio	9
Inconformidad con la Atención de Soporte	5
Inconformidad por intermitencia en el servicio	5
Inconformidad por lentitud o degradación en el servicio	3
Inconformidad con la Compensación	2
Inconformidad con el Servicio Nivel 2	2
Inconformidad Plan Contratado	2
Inconformidad por Reporte a Central de Riesgos	2

Inconformidad con la ampliación	1
Inconformidad con la Atención de Puesta en Marcha	1
Inconformidad en la Asistencia Comercial	1
Inconformidad con la Instalacion	1
Inconformidad con Negación de la Relación Contractual	1
Inconformidad con el Traslado	1
Inconformidad con la gestión de cobranza	1
Inconformidad con el Inicio de la Prestacion del Servicio.	1
Inconformidad con el Suspension, Desconexion, Reconexion del servicio	1
Total general	78

