

Resolución 5111 del 2017

Artículo ARTÍCULO 2.1.25.7.3. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.

INDICADOR MES DE ENERO 2026

2.1.25.6. Para la línea gratuita de atención al usuario

2177

INDICADOR	CANTIDAD	%
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	1954	95,87
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	1601	81,93
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú , pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	89	4,09

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por sus usuarios.

Etiquetas de fila	Cuenta de DESCRIPCION_SOLICITUD
Inconformidad con el Servicio	21
Inconformidad con la Factura	9
Inconformidad por caída de servicio	5
Inconformidad por intermitencia en el servicio	5
Inconformidad con la Instalacion	5
Inconformidad por Reporte a Central de Riesgos	3
Inconformidad por lentitud o degradación en el servicio	3
Inconformidad con la Atención de Soporte	3
Inconformidad en la Asistencia Comercial	3
Inconformidad con el acceso a la plataforma de monitoreo	1

Inconformidad con el Traslado	1
Inconformidad con la Compensación	1
Inconformidad con la ampliación	1
Inconformidad con la Atención de Cartera	1
Inconformidad con la Desconexión	1
Inconformidad con los Equipos Entregados en comodato	1
Inconformidad con la entrega de la factura	1
Inconformidad Plan Contratado	1
Total general	66

