

Resolución 5111 del 2017

Artículo ARTÍCULO 2.1.25.7.3. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.

INDICADOR MES DE FEBRERO 2026

2.1.25.6. Para la línea gratuita de atención al usuario

2549

INDICADOR	CANTIDAD	%
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	2188	94,43
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	1775	81,12
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú , pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	142	5,57

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por sus usuarios.

Etiquetas de fila	Cuenta de DESCRIPCION_SOLICITUD
Inconformidad con el Servicio	19
Inconformidad con la Factura	16
Inconformidad por caída de servicio	7
Inconformidad por lentitud o degradación en el servicio	5
Inconformidad por intermitencia en el servicio	4
Inconformidad con la Atención de Soporte	4
Inconformidad con la Atención Recibida	2
Inconformidad con la Instalación	2
Inconformidad con la Desconexión	1
Inconformidad con el Servicio Nivel 2	1

Inconformidad con la Compensación	1
Inconformidad del Servicio con el Ancho de Banda Contratado	1
Inconformidad por Reporte a Central de Riesgos	1
Inconformidad con la gestión de cobranza	1
Inconformidad con la entrega de la factura	1
Inconformidad Renovacion del Contrato	1
Inconformidad con los Equipos Entregados en comodato	1
Inconformidad Consumos	1
Inconformidad en la Asistencia Comercial	1
Inconformidad con el Traslado	1
Inconformidad retiro de equipos	1
Inconformidad Plan Contratado	1
Total general	73

