

Resolución 5111 del 2017

Artículo ARTÍCULO 2.1.25.7.3. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.

INDICADOR MES DE MARZO 2026

2.1.25.6. Para la línea gratuita de atención al usuario

2685

INDICADOR	CANTIDAD	%
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	2320	94,08
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	1664	71,72
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú , pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	159	5,92

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por sus usuarios.

Etiquetas de fila	Cuenta de DESCRIPCION_SOLICITUD
Inconformidad con el Servicio	24
Inconformidad con la Factura	22
Inconformidad por caída de servicio	16
Inconformidad por lentitud o degradación en el servicio	8
Inconformidad por Reporte a Central de Riesgos	8
Inconformidad por intermitencia en el servicio	6
Inconformidad con el Traslado	5
Inconformidad con la Atención de Soporte	4
Inconformidad con la Instalacion	4
Inconformidad con la Compensación	2

Inconformidad con la Atención de Operaciones de Campo	2
Inconformidad con el Servicio Nivel 2	2
Inconformidad por Cobro en la Reconexión	1
Inconformidad con el acceso a plataforma de monitoreo	1
Inconformidad medios de pago	1
Inconformidad con la Atención Recibida	1
Inconformidad con los Equipos Entregados en comodato	1
Inconformidad con la ampliación	1
Total general	109

