

Resolución 5111 del 2017

Artículo ARTÍCULO 2.1.25.7.3. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.

INDICADOR MES DE MAYO 2026

2.1.25.6. Para la línea gratuita de atención al usuario

2790

INDICADOR	CANTIDAD	%
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	2317	94,59
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	1684	72,68
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú , pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	151	5,41

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por sus usuarios.

Etiquetas de fila	Cuenta de DESCRIPCION_SOLICITUD
Inconformidad con el Servicio	22
Inconformidad por intermitencia en el servicio	16
Inconformidad por caída de servicio	14
Inconformidad con la Factura	8
Inconformidad por lentitud o degradación en el servicio	7
Inconformidad por Reporte a Central de Riesgos	3
Inconformidad con la Instalacion	2
Inconformidad por Cobro en la Reconexión	2
Inconformidad Plan Contratado	2
Inconformidad con la Atencion Recibida	2

Inconformidad con la Atención de Soporte	2
Inconformidad con la Compensación	2
Inconformidad con el Servicio Nivel 2	2
Inconformidad con la Indisponibilidad Liquidada	1
Inconformidad con la ampliación	1
Inconformidad con Cobros por Servicios NO Prestados	1
Inconformidad del Servicio con el Ancho de Banda Contratado	1
Inconformidad con la Entrega Oportuna de la Factura	1
Inconformidad con el Traslado	1
Inconformidad en la Asistencia Comercial	1
Inconformidad con el Inicio de la Prestacion del Servicio.	1
Total general	92

