

Resolución 5111 del 2017

Artículo ARTÍCULO 2.1.25.7.3. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.

INDICADOR MES DE JULIO 2026

2.1.25.6. Para la línea gratuita de atención al usuario

2318

INDICADOR	CANTIDAD	%
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	1900	93,14
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	1585	83,42
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú , pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	159	6,86

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por sus usuarios.

Etiquetas de fila	Cuenta de DESCRIPCION_SOLICITUD
Inconformidad con el Servicio	35
Inconformidad por intermitencia en el servicio	12
Inconformidad con la Factura	10
Inconformidad por caída de servicio	8
Inconformidad por lentitud o degradación en el servicio	5
Inconformidad con la Instalacion	4
Inconformidad con la Atención de Soporte	3
Inconformidad con el Servicio Nivel 2	2
Inconformidad por Reporte a Central de Riesgos	2
Inconformidad con la gestión de cobranza	1
Inconformidad con la ampliación	1
Inconformidad Plan Contratado	1
Inconformidad en la Asistencia Comercial	1

Inconformidad con la Compensación	1
Total general	86

