

Resolución 5111 del 2017

Artículo ARTÍCULO 2.1.25.7.3. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.

INDICADOR MES DE JUNIO 2026

2.1.25.6. Para la línea gratuita de atención al usuario

1859

INDICADOR	CANTIDAD	%
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	1544	70,79
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	1135	73,51
El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú , pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	543	29,21

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 por caída de servicio	11
Inconformidad con la Factura	10
Inconformidad por lentitud o degradación en el servicio	8
Inconformidad por intermitencia en el servicio	8
Inconformidad con el Servicio Nivel 2	6
Inconformidad con la Instalacion	4
Inconformidad con la Compensación	3
Inconformidad con el Traslado	3
Inconformidad por Reporte a Central de Riesgos	2
Inconformidad cobro de intereses por mora	1
Inconformidad en la Asistencia Comercial	1
Inconformidad con el Inicio de la Prestacion del Servicio.	1

Inconformidad Plan Contratado	1
Total general	83

