

Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	% Enero de 2020
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos	100%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	0%

2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	% Enero de 2020
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	92.2%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	77.3%

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Enero 2020
Información de facturación/opciones de pago/monto adeudado
Información general
Sin conectividad a internet

Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	% Febrero de 2020
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos	100%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	0%

2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	% Febrero de 2020
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	91.9%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	68.1%

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Febrero 2020
Información de facturación/opciones de pago/monto adeudado
Información general
Sin conectividad a internet

Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	% Marzo de 2020
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos	100%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	0%

2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	% Marzo de 2020
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	68.7%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	34.2%

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Marzo 2020
Sin conectividad a internet
Información general
Información de facturación/opciones de pago/monto adeudado

Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	% Abril de 2020
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos	0%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	0%

2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	% Abril de 2020
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	76.1%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	40.9%

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Abril 2020
Sin conectividad a internet
Información general
Información de facturación/opciones de pago/monto adeudado