

Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	% Diciembre 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	% Diciembre de 2020
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	98%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	98.26%

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Diciembre 2020
Información de facturación/Montos de pago/monto adecuado
Proceso cancelación del servicio
Información métodos de pago