

Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	Enero 2023
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 2023
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 2023
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 2023
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 2023
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 2023
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 2023
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 2023
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 – Marzo 2023
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	Abril 2023
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	Abril 2023
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 – Abril 2023
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	Mayo 2023
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	Mayo 2023
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 – Mayo 2023
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	Junio 2023
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	Junio 2023
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos	97%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	90.61%

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Junio 2023
Información de facturación/Montos de pago/monto adecuado
Proceso cancelación del servicio
Información general

Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	Julio 2023
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	Julio 2023
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 – Julio 2023
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	Agosto 2023
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	Agosto2023
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 – Agosto 2023
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	Sept 2023
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	Sept 2023
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 – Sept 2023
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	Oct 2023
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	Oct 2023
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 – Oct 2023
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	Nov 2023
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	Nov 2023
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 – Nov 2023
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	Diciembre 2023
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 2023
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos	97%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	90.61%

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas – Diciembre 2023
Información de facturación/Montos de pago/monto adecuado
Proceso cancelación del servicio
Información general