



**INDICADORES DE CALIDAD ATENCIÓN AL USUARIO ENERO DE 2023**

**INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA LINEA GRATUITA**

INDICADOR	CALIDAD	PORCENTAJE
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	121	100%
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	109	90.08%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.	102	84.2%
Usuarios que accedieron a un servicio de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	4	3.3%
Promedio de tiempo de espera de un usuario, contado en segundos entre el momento en que es remitido a un asesor de servicio al cliente y aquel en que comienza a ser atendido.	19	

**INDICADORES ATENCIÓN AL USUARIO EN OFICINAS FISICAS**

INDICADOR	PORCENTAJE
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	95.8%
Porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para atención y desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.	0.84%

**QUEJAS MAS FRECUENTES DE LOS USUARIOS**

**MOTIVO QUEJA**

- DAÑO EN TELEFONIA
- DAÑO EN INTERNET
- NO OPORTUNIDAD EN REPARACIÓN DE DAÑO
- DEMORA EN EL TIEMPO DE INSTALACIÓN

  
**WILSON D. FLOREZ RAMIREZ**  
 SUBGERENCIA COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

  
**Juan Alberto Vargas**  
 JEFE CONTROL INTERNO

