



INDICADORES DE CALIDAD ATENCIÓN AL USUARIO FEBRERO DE 2023

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA LINEA GRATUITA

INDICADOR	CALIDAD	PORCENTAJE
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	96	100%
Llamadas enrutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	89	92.7%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.	81	84.3%
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.	3	3.12%
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.	13	

INDICADORES ATENCIÓN AL USUARIO EN OFICINAS FISICAS

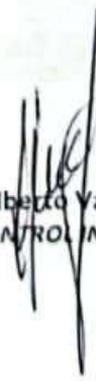
INDICADOR	PORCENTAJE
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	94.2%
Porcentaje de usuarios que accedieron a una oficina física de atención al usuario y a quienes les fue asignado un turno para atención y desistieron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden las oficinas.	2%

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 Arciniegas
 JEFE CONTROL INTERNO

