

Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos	Referencia
CALIDAD/ COBERTURA DE SERVICIO - NO DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	D1
TRANSFERENCIA DE SALDOS	E6
CALIDAD DEL SERVICIO	C5

2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	Porcentaje ene 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	94,15%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	3,00%

2.1.25.7.3 Línea telefónica

Indicador	Porcentaje ene-2020
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	96,35%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	84,00%
Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	2,30%