

Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas - Junio - 2020	Referencia
FACTURACION/GESTION DE SALDOS - ERROR FACTURA / COBRO O DESCUENTO	C4
NO COMPENSACION INFORMADA	D3
VIGENCIA DE SALDOS	E6

2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	Porcentaje junio 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	93,25%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	2,90%

2.1.25.7.3 Línea telefónica

Indicador	Porcentaje junio 2020
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	93,25%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	87,22%
Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	2,15%