



Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

| Motivos Quejas -Julio- Septiembre- 2024 | Numeral Referencia 2.1.25.7.1 |
|---|----------------------------------|
| Factura no llega | C4 |
| Fallas en el servicio | C2 |
| Imposibilidad de terminación | B1 |

2.1.25.7.2 Oficinas físicas

| Indicador | % Jul-Sep- 2024 |
|---|-----------------|
| Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las Oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos | 96.05% |
| Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos. | 2,55% |

2.1.25.7.3 Línea Telefónica

| Indicador | % Jul-Sep 2024 |
|--|----------------|
| Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente | 95.55% |
| Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 3 segundos | 95,75% |
| Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada | 2.65% |