Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas -Octubre-Diciembre- 2024	Numeral Referencia 2.1.25.7.1
No Disponibilidad del Servicio	D1
No compensación Informada	D3
Servicio no solicitados	A3

2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	% Oct-Dic- 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	95.20%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	2,30%

2.1.25.7.3 Línea Telefónica

Indicador	% Oct-Dic 2024
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	96.10%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 1 segundos	95,85%
Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	2.55%