

## INDICADORES DE PROTECCIÓN A LOS USUARIOS

### Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

#### 2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	Porcentaje Marz 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.	94.20%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	1,90%

#### 2.1.25.7.3 Línea telefónica

Indicador	Porcentaje Marz 2020
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	96.15%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	88,15%
Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	2.95%

#### 2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los Usuarios

El Top de las cinco quejas más frecuentes
No disponibilidad del servicio
Falta de información
Intermitencia
No compensación informada
Cobro por reconexión