

INDICADORES DE PROTECCIÓN A LOS USUARIOS Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	Porcentaje Enero 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%
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 Enero 2020
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	93,15%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	82,10%
Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	3.00%

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los Usuarios

El Top de las cinco quejas más frecuentes
Modificación condiciones acordadas
Falta de información
Inconformidad con el servicio
Baja de contenido
Cobro indebido