



## Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

### 2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas - Septiembre – 2020	Referencia
NO TRASLADO A NUEVO DOMICILIO	D5
INFORMACION / CONTRATO Y CONDICIONES PRESTACION DEL SERVICIO - MODIFICACION CONDICIONES ACORDADAS	A1
FACTURACION/GESTION DE SALDOS - ERROR FACTURA / COBRO O DESCUENTO INJUSTIFICADO	C4

### 2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	Porcentaje Sep-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	95,20%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	3,20%

### 2.1.25.7.3 Línea telefónica

Indicador	Porcentaje Sept-2020
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	96,20%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	89,90%
Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	2,20%