



Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

| Motivos Quejas - Dic - 2020 | Referencia |
|------------------------------------|------------|
| MODIFICACION CONDICIONES ACORDADAS | A1 |
| INTERMITENCIA | D4 |
| FALTA DE INFORMACIÓN | B5 |

2.1.25.7.2 Oficinas físicas

| Indicador | Porcentaje Dic- 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 | 97,80% |
| Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos. | 2,25% |

2.1.25.7.3 Línea telefónica

| Indicador | Porcentaje Dic- 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 3 segundos | 94,25% |
| Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada | 2,15% |