



Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

Motivos Quejas –Febrero 2021	Referencia
FALTA DE INFORMACION	B5
NO DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	D1
INTERMITENCIA	D4

2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	Porcentaje Febr-2021
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las Oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos	96,10%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	3,05%

2.1.25.7.3 Línea telefónica

Indicador	Porcentaje Febr-2021
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	97,20%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	91,05%
Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	2,05%