

## Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7 Abril a Junio (2023)

<b>2.1.25.7.2 Oficinas físicas</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>PORCENTAJE DE ABRIL A JUNIO (2023)</b>
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas, en el que el tiempo de espera es inferior a 15 Minutos	95%
Porcentaje de los usuarios a los que se les asignó un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	5%

<b>2.1.25.7.3 Línea telefónica</b>	
<b>INDICADOR</b>	<b>PORCENTAJE DE ABRIL A JUNIO (2023)</b>
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica (Completados Exitosamente)	85%
Porcentaje de Servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 Minutos	15%
Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción de menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	0%

<b>2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios</b>
<b>MOTIVOS QUEJAS</b>
NO DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO
ERROR FACTURA/COBRO O DESCUENTO INJUSTIFICADO