



Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7 Octubre a Diciembre (2023)

| 2.1.25.7.2 Oficinas físicas | |
|---|--|
| INDICADOR | PORCENTAJE DE OCTUBRE A DICIEMBRE (2023) |
| Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas, en el que el tiempo de espera es inferior a 15 Minutos | 90% |
| Porcentaje de los usuarios a los que se les asigno un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos | 10% |

| 2.1.25.7.3 Línea telefónica | |
|--|--|
| INDICADOR | PORCENTAJE DE OCTUBRE A DICIEMBRE (2023) |
| Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica (Completados Exitosamente) | 50% |
| Porcentaje de Servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 Minutos | 40% |
| Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción de menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada. | 10% |

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