

INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

Marzo de 2024

En cumplimiento del artículo 2.1.25.7. "Indicadores de calidad en la atención" de la Resolución 5111 de 2017. Se miden y publican a través de los distintos medios de atención los siguientes indicadores:

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios:

- No disponibilidad del servicio.
- Otros.
- Error factura/ Cobro o descuento injustificado.

Línea Telefónica:

a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	99%
b) El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos.	92%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1%