Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes persentadas por los usuarios

Motivos Quejas -Ene-Mar-2021	Referencia
IMPOSIBILIDAD TERMINACION DEL CONTRATO	B1
INFORMACION / CONTRATO Y CONDICIONES PRESTACION DEL SERVICIO - MODIFICACION CONDICIONES ACORDADAS	A1
DATOS PERSONALES	A5

2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	% Ene-Marz-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	95,35%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	2,15%

2.1.25.7.3 Línea telefónica

Indicador	% Ene-Mar-2021
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	96,90%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	88,10%
Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	2,45%