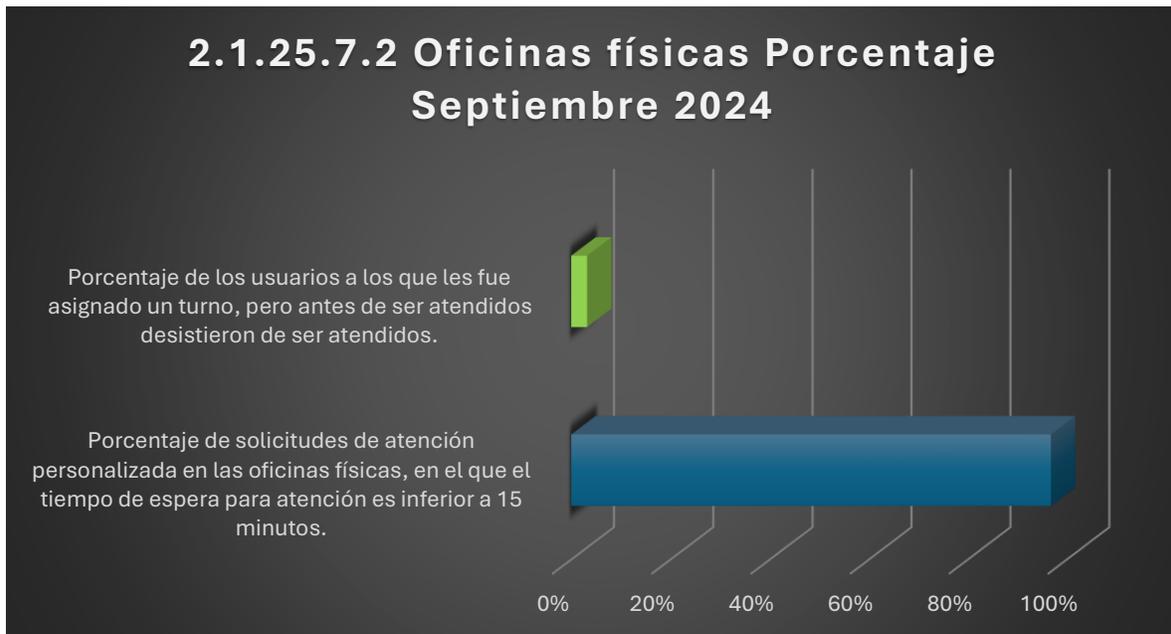


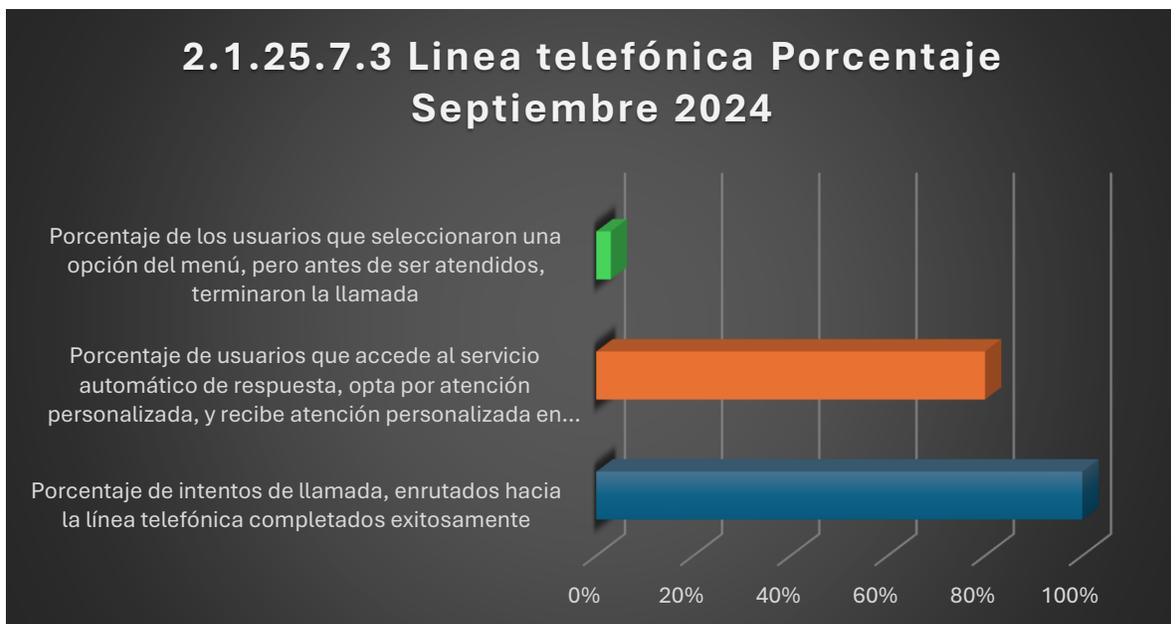
Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.2 Oficinas físicas	
INDICADOR	Porcentaje Septiembre 2024
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	97%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	3.20%



Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.3 Línea telefónica	
INDICADOR	Porcentaje Septiembre 2024
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	100%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	80%
Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	3.0%



Resolución 5111 Artículo 2.1.25.7

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios	
INDICADOR	Porcentaje Septiembre 2024
CALIDAD / COBERTURA DE SERVICIO	3.50%
FACTURACIÓN / GESTIÓN DE SALDOS	1.75%
INFORMACIÓN / CONTRATO Y CONDICIONES PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1.85%

