

INDICADORES DE CALIDAD – LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (ART. 2.1.25.7.3 RES. CRC 5050 DE 2016)

ÍTEM	VALOR
PORCENTAJE DE INTENTOS DE LLAMADA ENRUTADOS HACIA LA LÍNEA TELEFÓNICA Y COMPLETADOS EXITOSAMENTE	87.81%
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ACCEDE AL SERVICIO AUTOMÁTICO DE RESPUESTA, OPTA POR ATENCIÓN PERSONALIZADA Y RECIBE ATENCIÓN EN MENOS DE 30 SEGUNDOS	66.47%
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE SELECCIONARON UNA OPCIÓN DEL MENÚ, PERO ANTES DE SER ATENDIDOS TERMINARON LA LLAMADA	12.02%

INDICADOR DE SATISFACCIÓN AL USUARIO (ART. 2.1.25.7.4 RES. CRC 5050 DE 2016)

CALIFICACION	LINEA DE ATENCION TELEFONICA	PAGINA WEB	SERVICIOS DE MENSAJERIA INSTANTANEA	Redes SOCIALES
MUY INSATISFECHO	4.01%	16.00%	11.01%	0.00%
INSATISFECHO	0.87%	1.89%	1.27%	0.00%
NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	1.41%	2.68%	2.94%	0.00%
SATISFECHO	4.98%	8.83%	6.06%	12.50%
MUY SATISFECHO	88.73%	70.61%	78.72%	87.50%

QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS (ART. 2.1.25.7.1 RES. CRC 5050 DE 2016)

Medios de atención al usuario
Portabilidad numérica
Publicidad engañosa
No disponibilidad del servicio
Intermitencia