

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	67.26%
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ACCEDE AL SERVICIO AUTOMÁTICO DE RESPUESTA, OPTA POR ATENCIÓN PERSONALIZADA Y RECIBE ATENCIÓN EN MENOS DE 30 SEGUNDOS	27.08%
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE SELECCIONARON UNA OPCIÓN DEL MENÚ, PERO ANTES DE SER ATENDIDOS TERMINARON LA LLAMADA	30.28%

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
MUY INSATISFECHO	10.16%	41.76%	34.32%
INSATISFECHO	1.09%	2.50%	2.37%
NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	3.20%	4.60%	4.41%
SATISFECHO	8.96%	6.46%	7.50%
MUY SATISFECHO	76.58%	44.67%	51.39%

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

Medios de atención al usuario
No disponibilidad del servicio
Intermitencia
Servicios no solicitados
Portabilidad numérica