

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	90.62%
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ACCEDE AL SERVICIO AUTOMÁTICO DE RESPUESTA, OPTA POR ATENCIÓN PERSONALIZADA Y RECIBE ATENCIÓN EN MENOS DE 30 SEGUNDOS	58.16%
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE SELECCIONARON UNA OPCIÓN DEL MENÚ, PERO ANTES DE SER ATENDIDOS TERMINARON LA LLAMADA	23.74%

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

CALIFICACION	LINEA DE ATENCION TELEFONICA	SERVICIOS DE MENSAJERIA INSTANTANEA	Redes SOCIALES
MUY INSATISFECHO	6.76%	45.60%	45.45%
INSATISFECHO	1.17%	10.06%	0.00%
NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	3.10%	42.66%	0.00%
SATISFECHO	9.54%	1.46%	27.27%
MUY SATISFECHO	79.43%	0.22%	27.27%

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

Medios de atención al usuario
Hurto
Servicios no solicitados
Intermitencia
Publicidad engañosa