

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	41.95%
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ACCEDE AL SERVICIO AUTOMÁTICO DE RESPUESTA, OPTA POR ATENCIÓN PERSONALIZADA Y RECIBE ATENCIÓN EN MENOS DE 30 SEGUNDOS	10.99%
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE SELECCIONARON UNA OPCIÓN DEL MENÚ, PERO ANTES DE SER ATENDIDOS TERMINARON LA LLAMADA	28.69%

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	8.70%	51.06%	72.59%	0.00%
INSATISFECHO	1.39%	3.17%	1.62%	0.00%
NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	2.41%	4.33%	2.91%	4.00%
SATISFECHO	8.64%	5.14%	3.80%	16.00%
MUY SATISFECHO	78.86%	36.30%	19.07%	80.00%

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

No disponibilidad del servicio
Medios de atención al usuario
Intermitencia
Portabilidad numérica
Datos personales