

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	92.24%
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ACCEDE AL SERVICIO AUTOMÁTICO DE RESPUESTA, OPTA POR ATENCIÓN PERSONALIZADA Y RECIBE ATENCIÓN EN MENOS DE 30 SEGUNDOS	63.25%
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE SELECCIONARON UNA OPCIÓN DEL MENÚ, PERO ANTES DE SER ATENDIDOS TERMINARON LA LLAMADA	21.88%

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	7.13%	45.19%	0.00%
INSATISFECHO	0.99%	10.03%	0.00%
NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	2.92%	43.03%	0.00%
SATISFECHO	9.46%	1.52%	0.00%
MUY SATISFECHO	79.50%	0.23%	100.00%

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
Servicios no solicitados
Publicidad engañosa