

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	95.23%
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE ACCEDE AL SERVICIO AUTOMÁTICO DE RESPUESTA, OPTA POR ATENCIÓN PERSONALIZADA Y RECIBE ATENCIÓN EN MENOS DE 30 SEGUNDOS	39.57%
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE SELECCIONARON UNA OPCIÓN DEL MENÚ, PERO ANTES DE SER ATENDIDOS TERMINARON LA LLAMADA	59.86%

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	7.11%	37.14%	26.17%	9.38%
INSATISFECHO	1.29%	2.34%	2.04%	0.00%
NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	2.42%	3.38%	4.22%	9.38%
SATISFECHO	6.77%	5.71%	6.99%	9.38%
MUY SATISFECHO	82.42%	51.43%	60.58%	71.88%

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

Publicidad engañosa
No disponibilidad del servicio
Error factura/ Cobro o descuento injustificado
Medios de atención al usuario
Intermitencia