

Duitama, 09 de Mayo de 2016.

### Indicadores Abril 2016

#### CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.

#### INDICADOR MES DE ABRIL DE 2016

INDICADOR	CANTIDAD	%
Número de llamadas efectuadas a las líneas de atención de usuario	102	100
Llamadas enrutadas hacia el Pbx de atención que son completadas exitosamente.	100	98,03
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a 20 segundos.	98	96,07
Usuarios que accedieron a un servicio automático de respuesta y optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos por uno de los funcionarios que atienden la línea.	5	4,9

Quejas más frecuentes presentadas por sus usuarios en cada mes, de acuerdo con los términos y tipología que para tales efectos establezca la Superintendencia de Industria y Comercio.

MOTIVO DE LA QUEJA	Total
Inconformidad Cliente por NO Viabilidad.	0
Inconformidad Cobro de Abogados.	0
Inconformidad con el Servicio.	8
Inconformidad con el Traslado.	0
Inconformidad con la Atención Recibida.	0
Inconformidad con la Clausula de Permanencia Mínima.	0
Inconformidad con la Desconexión.	20
Inconformidad con la Factura.	0
Inconformidad con la Instalación.	0
Inconformidad con la Prestación del Servicio Por Daños en las Instalaciones e Infraestructura.	0
Inconformidad con la Velocidad del Servicio de Internet.	8
Inconformidad con los Equipos Entregados en comodato.	0
Inconformidad Plan Contratado.	0
Inconformidad por caída de servicio.	15
Inconformidad por intermitencia en el servicio.	8

Inconformidad por lentitud o degradación en el servicio.	5
Inconformidad por Reporte a Central de Riesgos.	1
Recurso por Inconformidad a Respuesta Dada por CAC.	0
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>