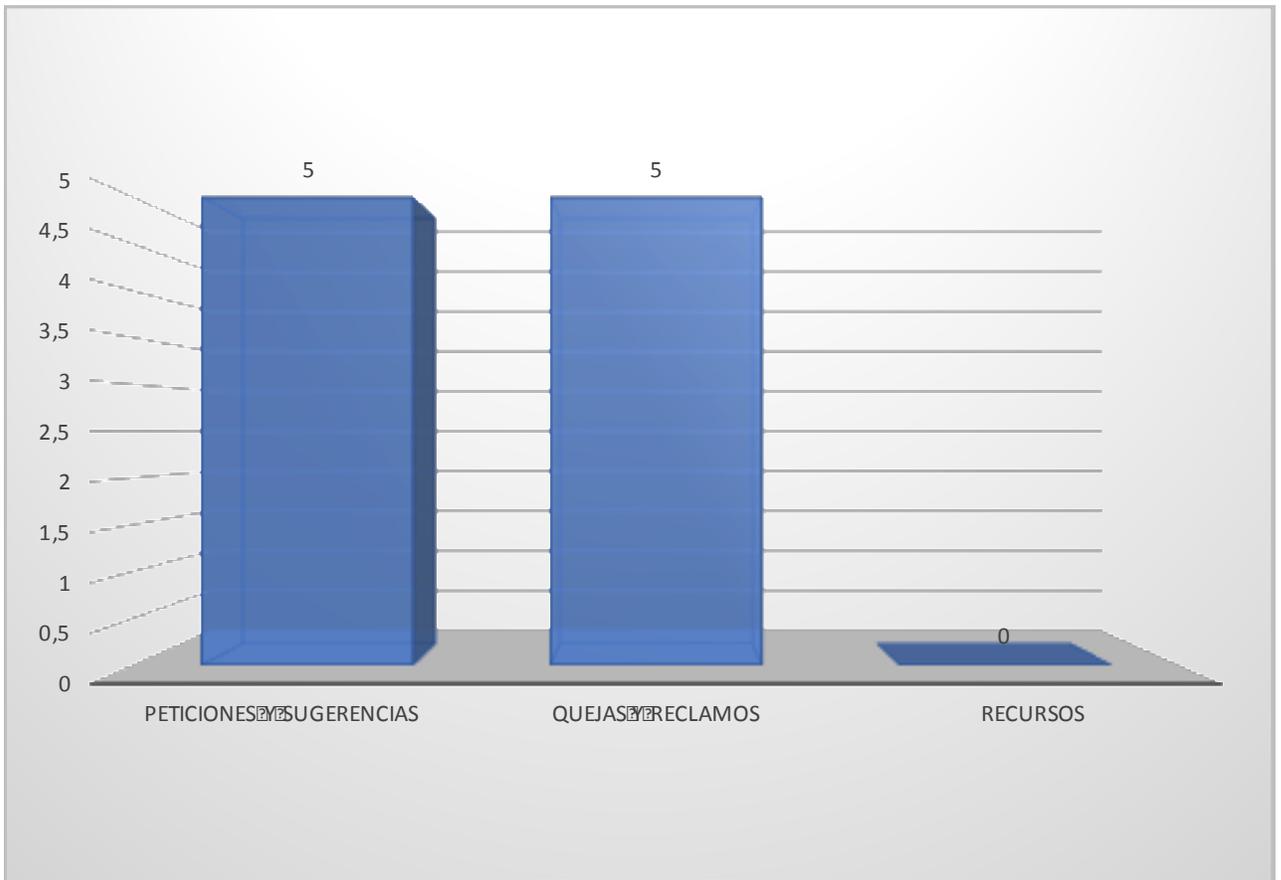


**INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO  
DICIEMBRE 2018**

**Tabla de contenido**

- I. PQR'S RECIBIDAS. .... 1**
- II. MOTIVOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS..... 2**
- III. MEDIOS DE RECEPCIÓN Y RESPUESTA..... 2**
- IV. TIEMPOS DE RESPUESTA SEGÚN EL MEDIO DE RECEPCIÓN. .... 3**

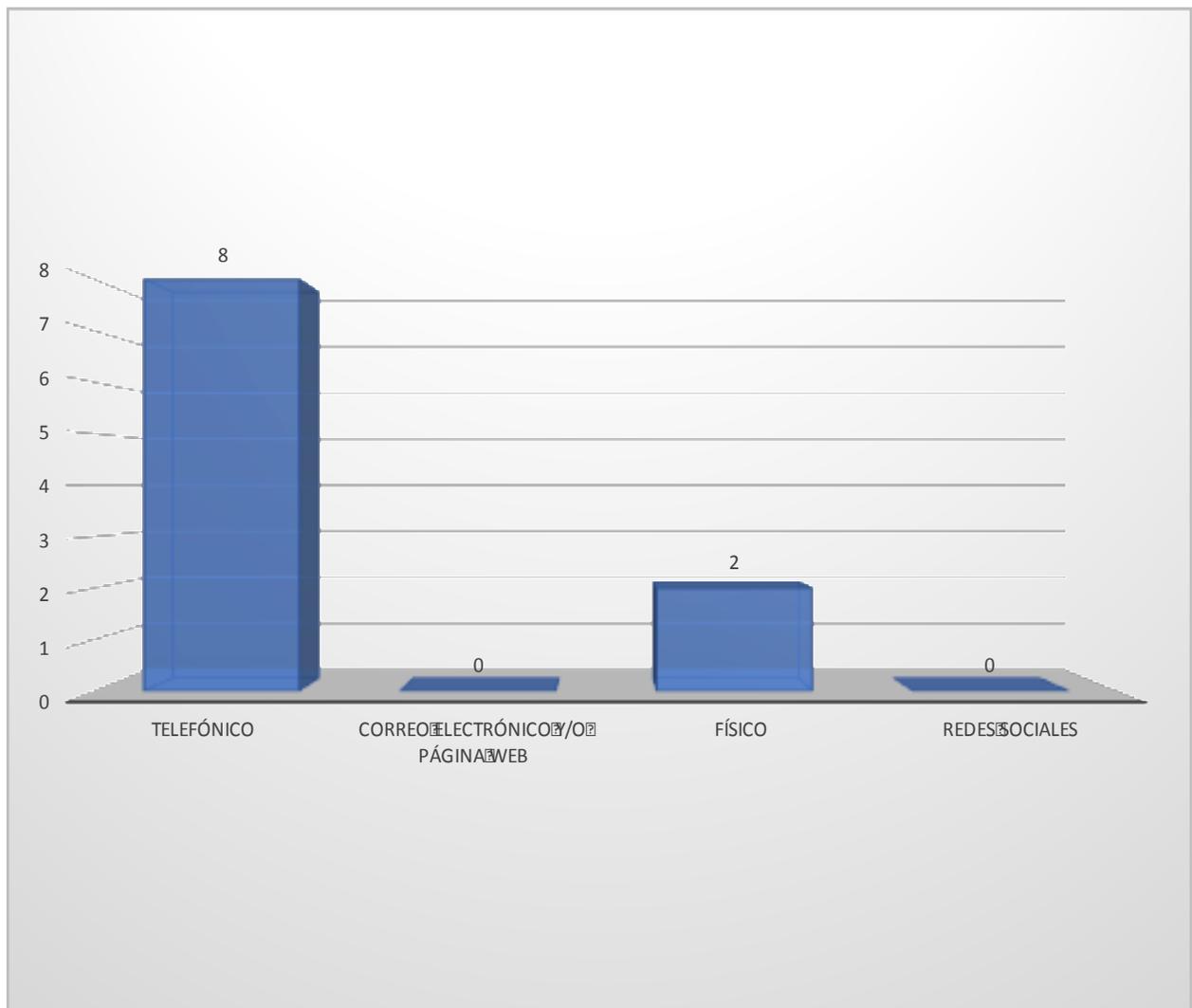
**I. PQR'S RECIBIDAS.**



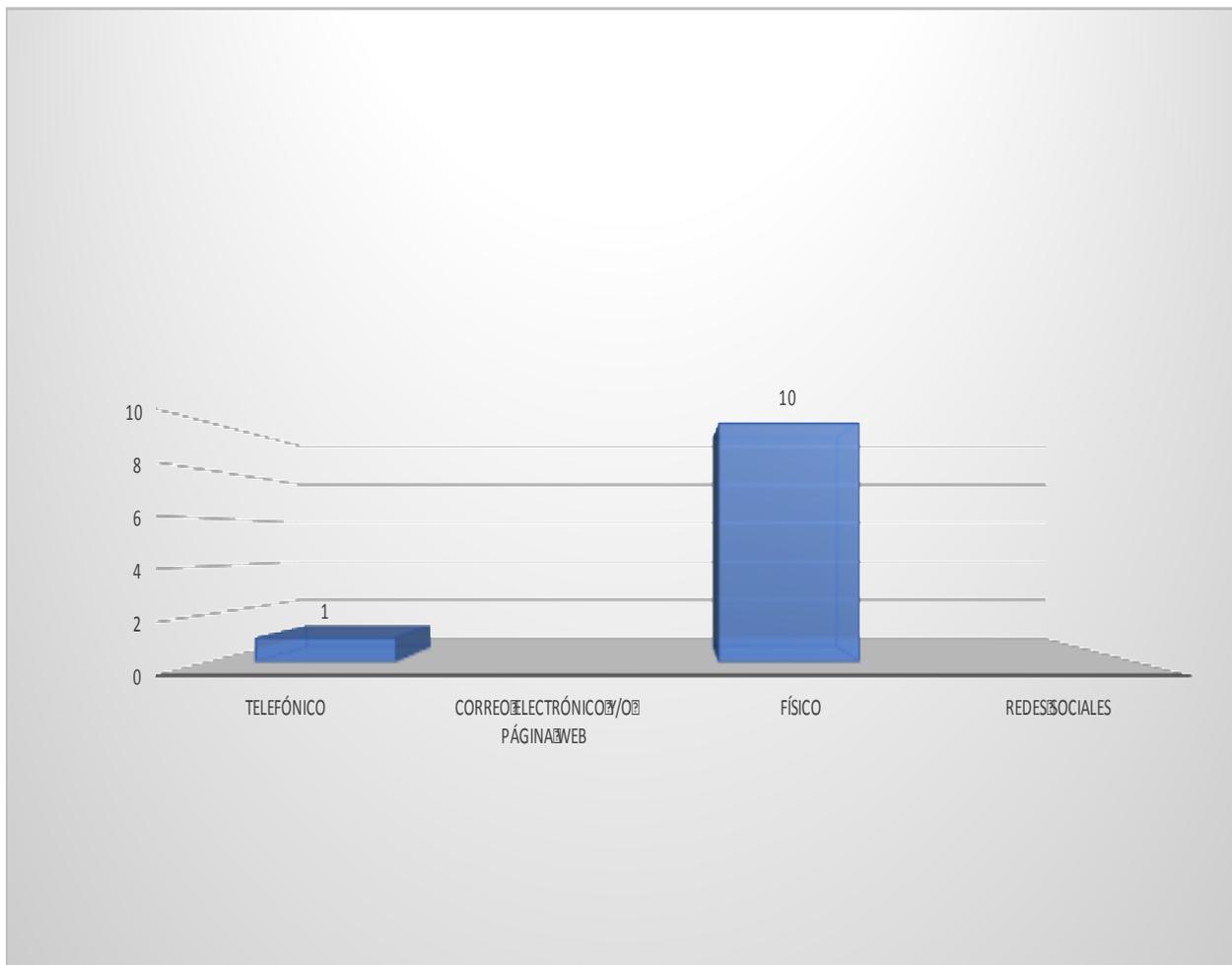
## II. MOTIVOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS.

Motivos		
Con relación al servicio	Fallas en el servicio	4
	Información del servicio	3
	Novedades del servicio (retiro, suspensión)	1
	Información sobre la instalación del servicio	1
Con relación a la facturación	Mora o no entrega de la factura	1
	Error en el valor facturado	0
		<b>10</b>

## III. MEDIOS DE RECEPCIÓN Y RESPUESTA.



#### IV. TIEMPOS DE RESPUESTA SEGÚN EL MEDIO DE RECEPCIÓN.



Nota. Se dio respuesta oportuna al cien por ciento (100%) de las PQR's recibidas por los diferentes canales dispuestos por el Operador.