

**INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO
DICIEMBRE 2018**

Tabla de contenido

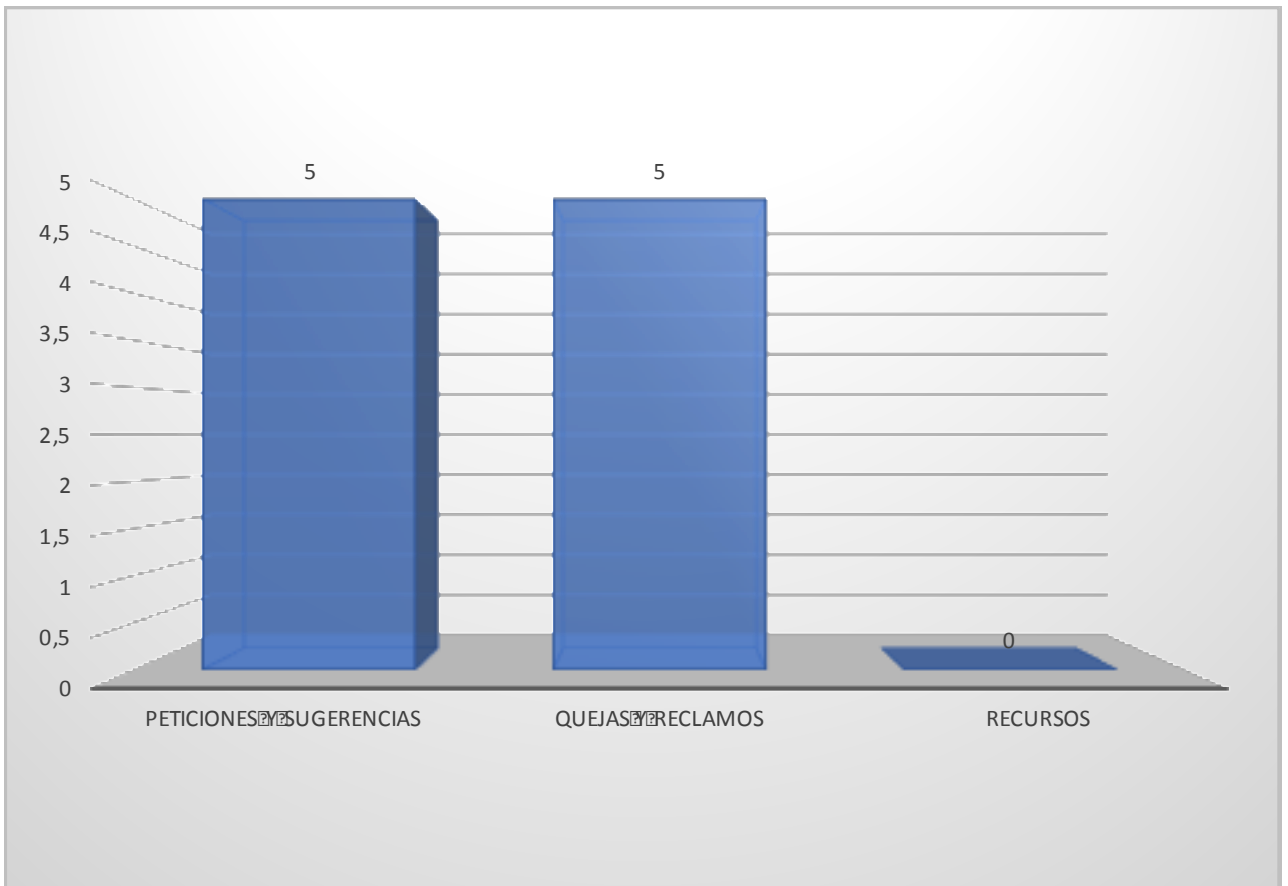
I. PQR'S RECIBIDAS. 1

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

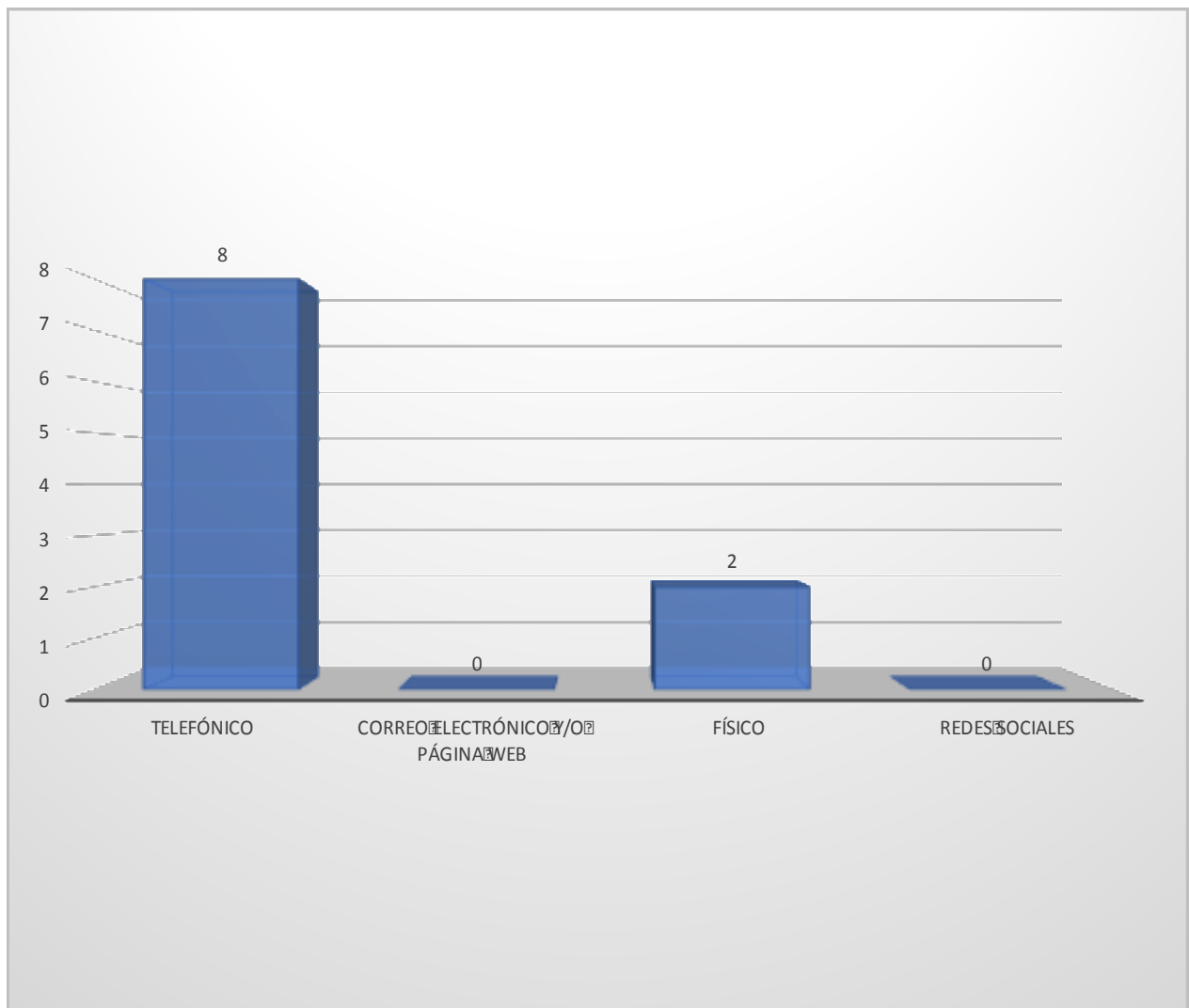
I. PQR'S RECIBIDAS.



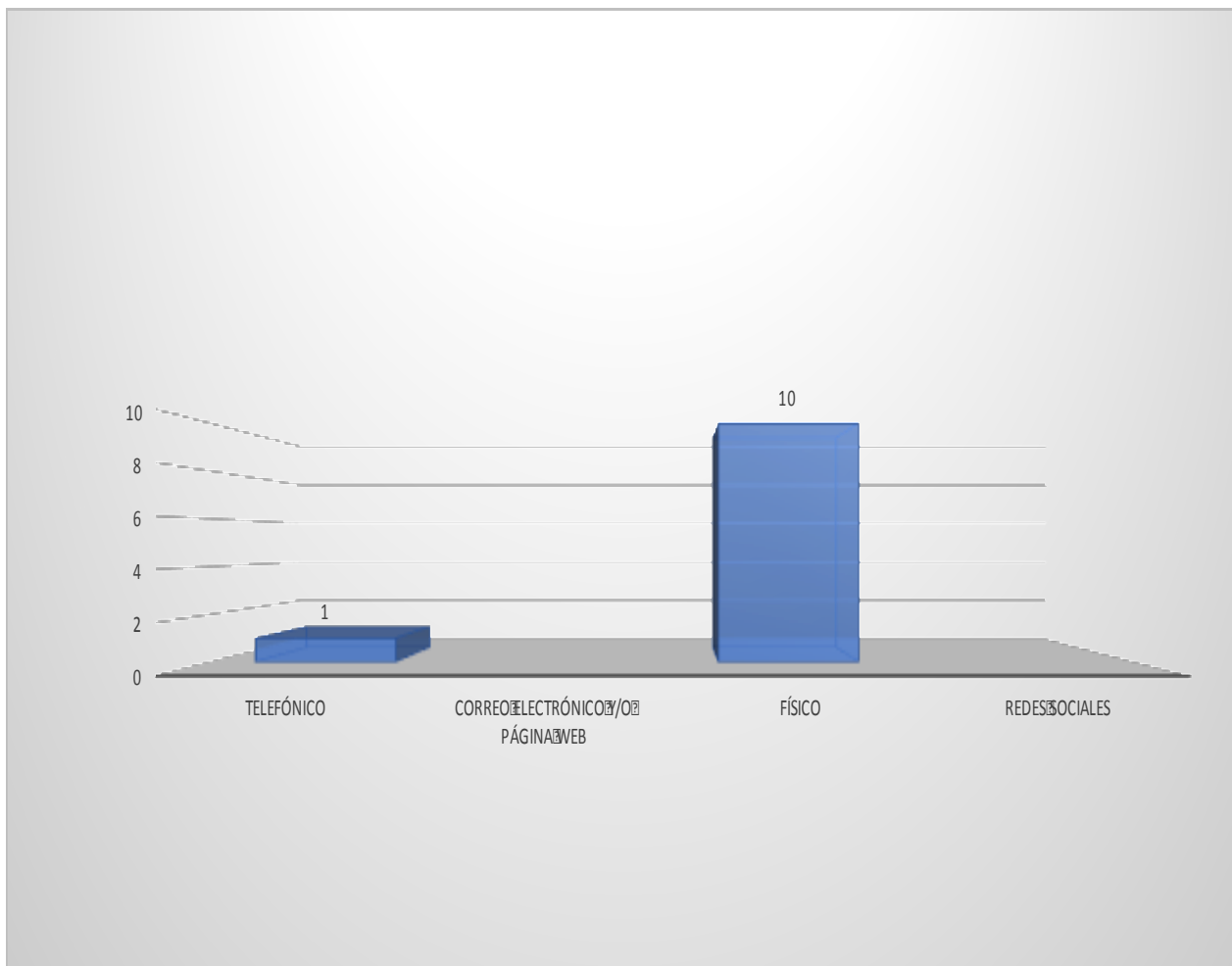
II. MOTIVOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS.

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
		10

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.