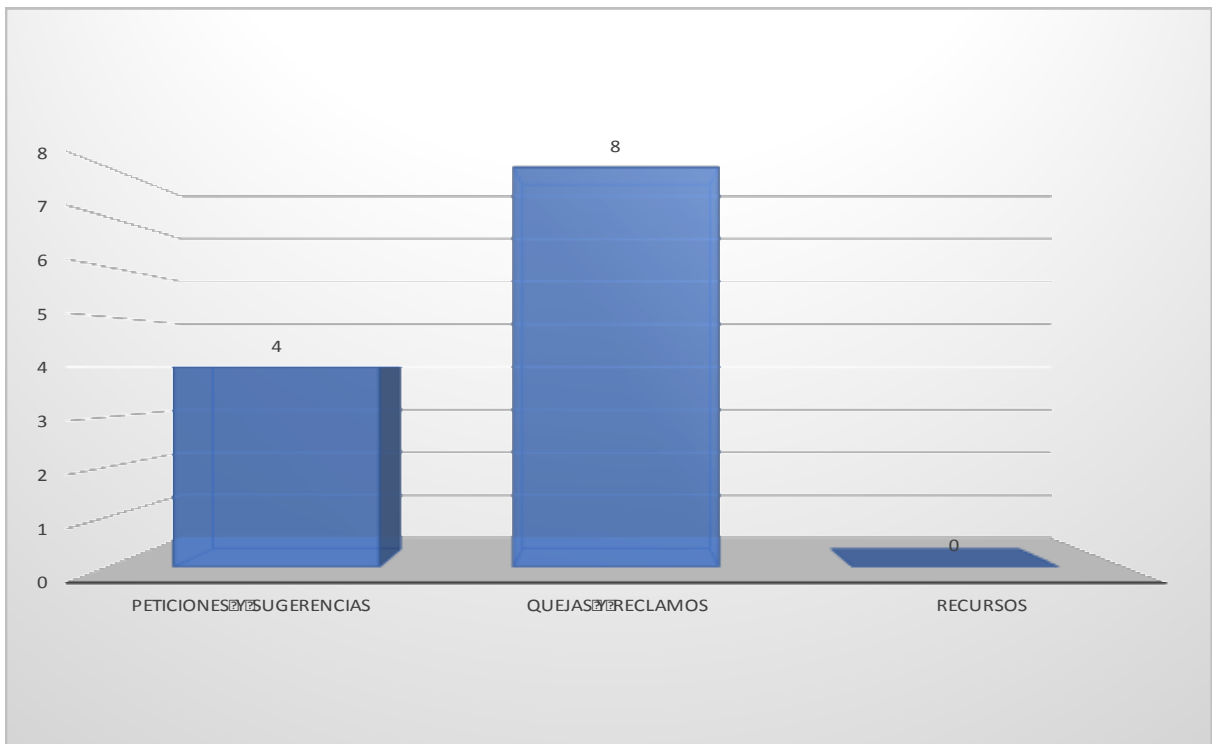


INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO ENERO 2019

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

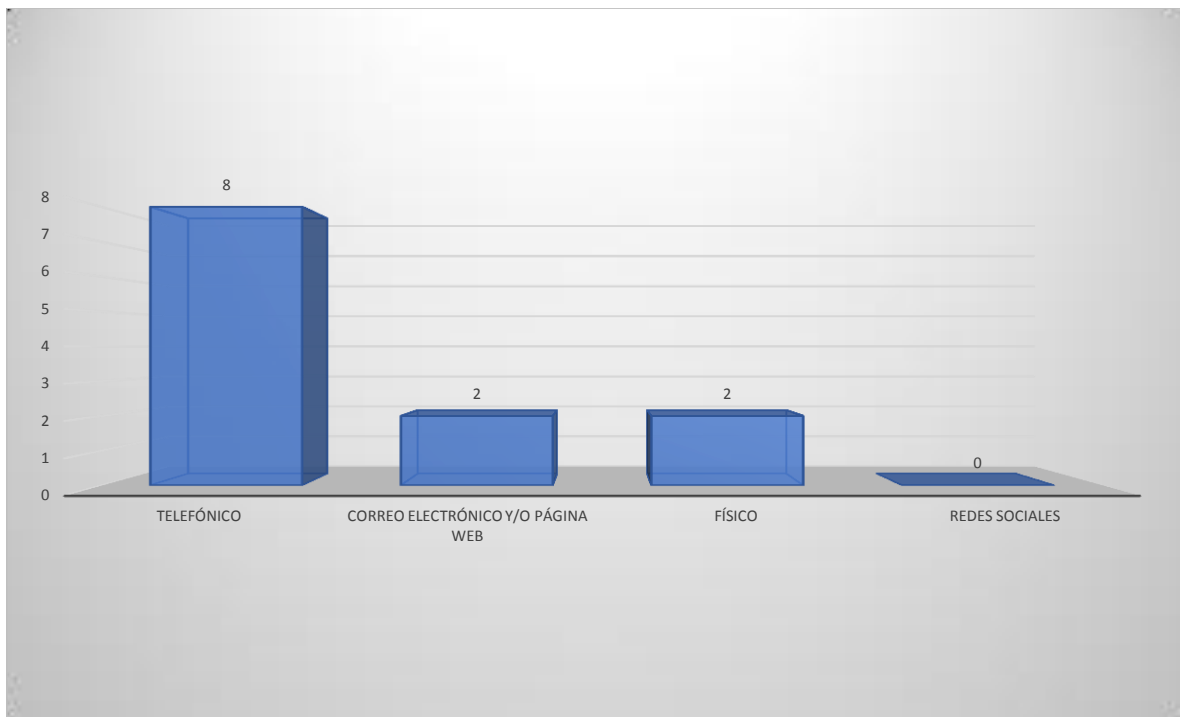
I. PQR'S RECIBIDAS.



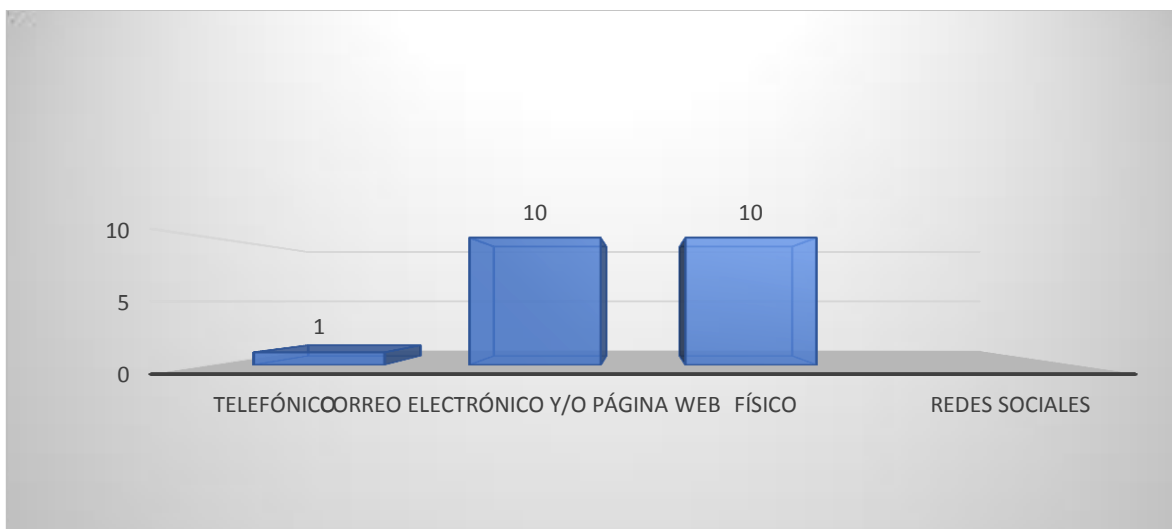
II. MOTIVOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS.

Motivos		
Con relación al servicio	Fallas en el servicio	7
	Información del servicio	0
	Novedades del servicio (retiro, suspensión)	1
	Información general	1
	Información / novedades sobre la instalación del servicio	2
Con relación a la facturación	Mora o no entrega de la factura	0
	Error en el valor facturado	0
Con relación al pago	El Usuario realiza un pago inferior	0
	El Usuario realiza un pago superior	1
		12

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.