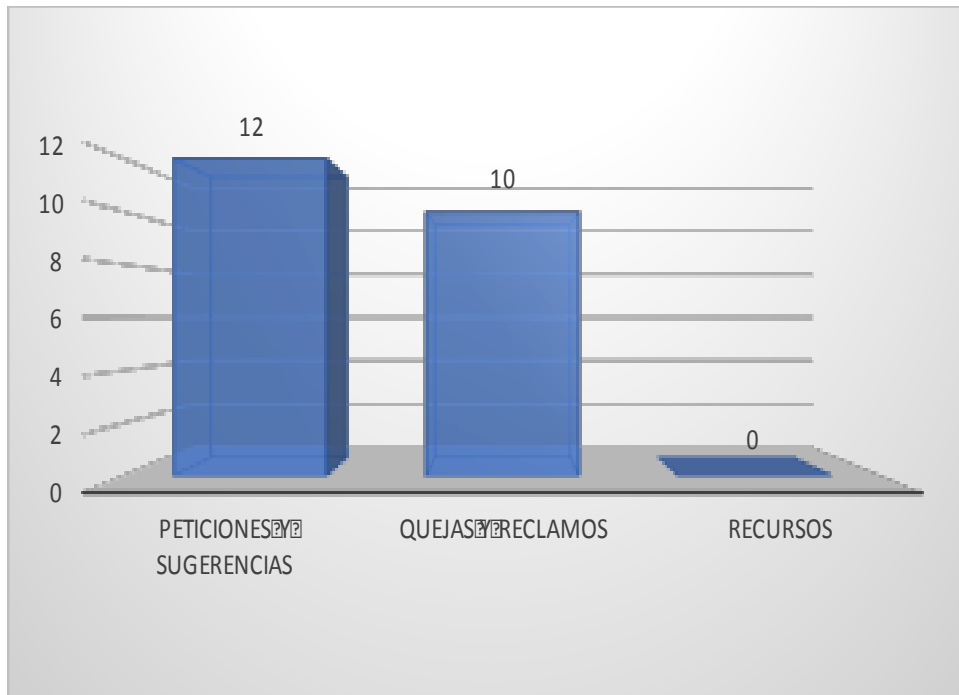


**INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO
FEBRERO 2019**

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**

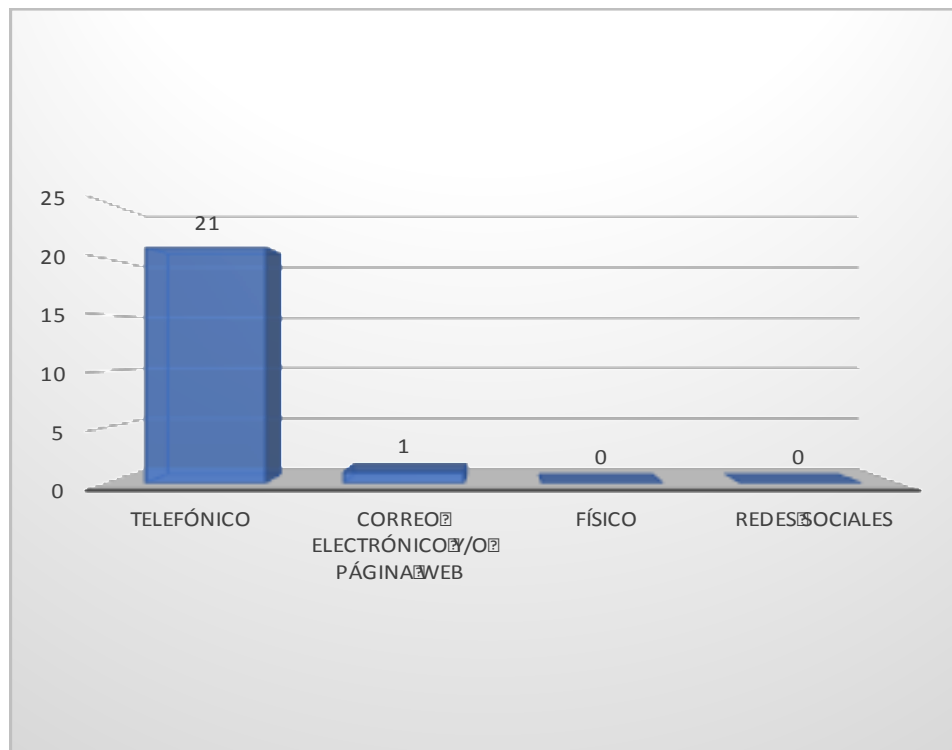
I. PQR'S RECIBIDAS.



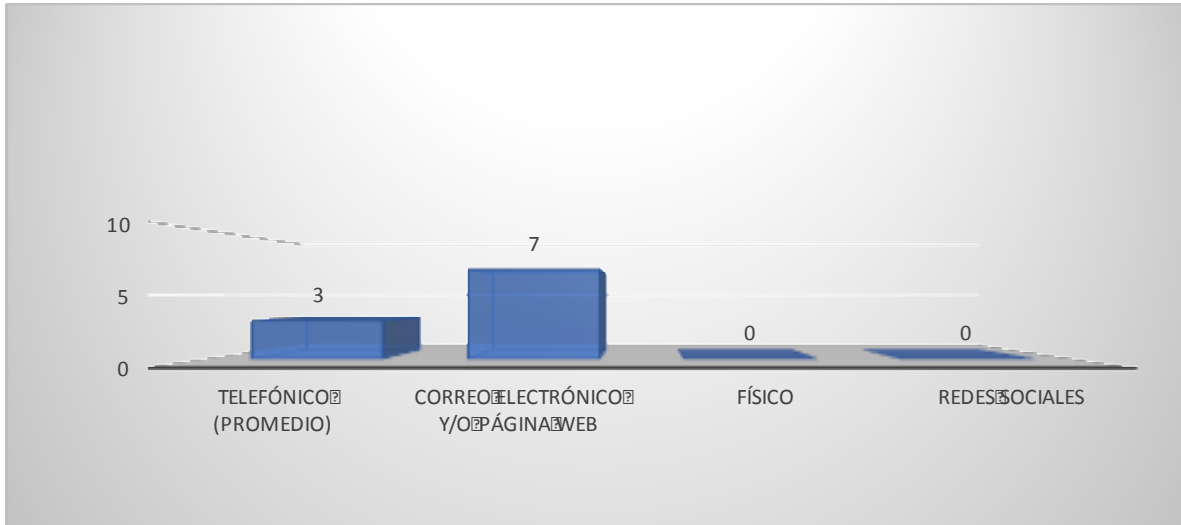
II. MOTIVOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS.

Motivos		
Con relación al servicio	Fallas en el servicio	10
	Información del servicio	4
	Novedades del servicio (retiro, suspensión)	1
	Información general	
Con relación a la facturación	Información / novedades sobre la instalación del servicio	4
	Mora o no entrega de la factura	1
Con relación al pago	Error en el valor facturado	1
	El Usuario realiza un pago inferior	
	El Usuario realiza un pago superior	
	El Usuario no realiza pago	1
		22

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.