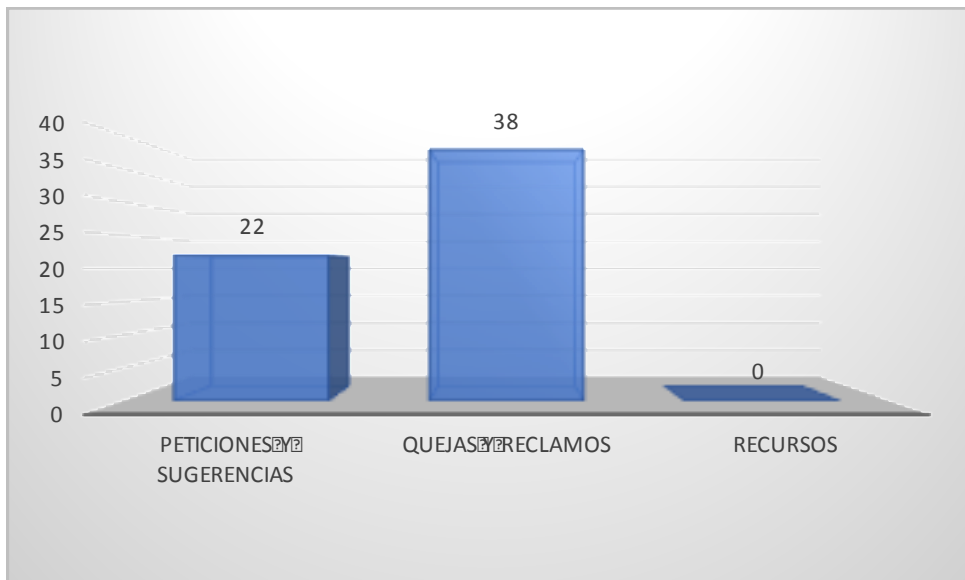


**INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO
ABRIL 2019**

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

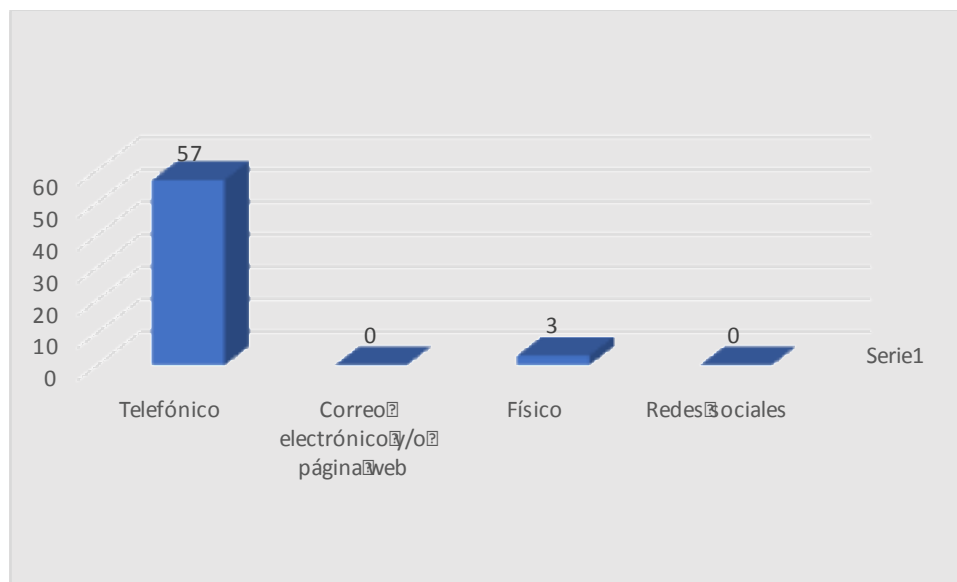
I. PQR'S RECIBIDAS.



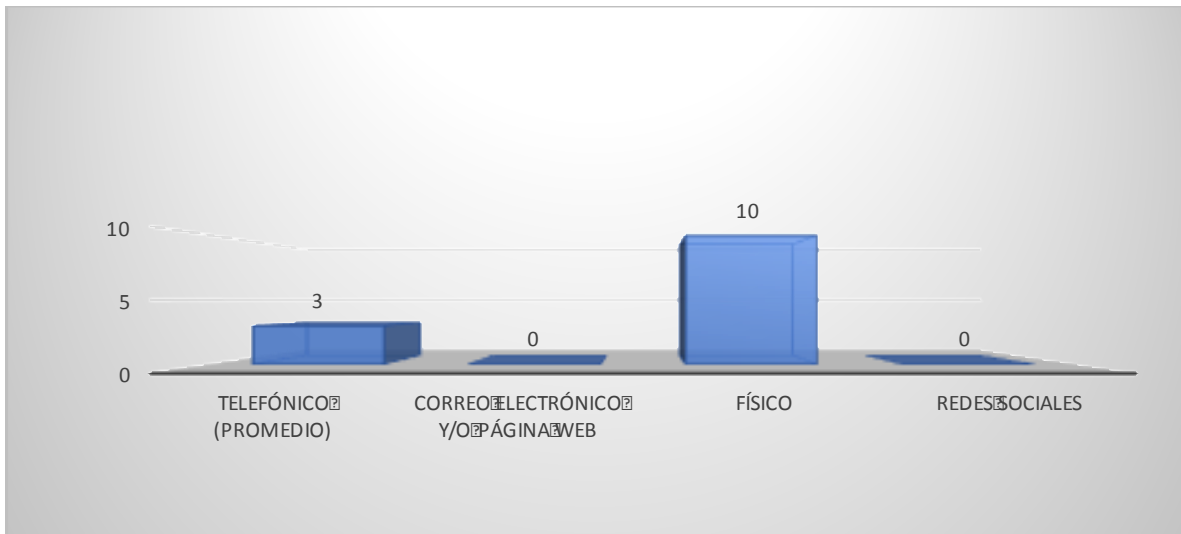
II. MOTIVOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS.

Motivos		
Con relación al servicio	Fallas en el servicio	36
	Información del servicio	17
	Novedades del servicio (retiro, suspensión, reconexión, etc.)	3
	Información general	
	Información / novedades sobre la instalación del servicio	2
Con relación a la atención al usuario	Inconformidad con la atención del usuario	1
Con relación a la facturación	Mora o no entrega de la factura	
	Error en el valor facturado	1
Con relación al pago	El Usuario realiza un pago inferior	
	El Usuario realiza un pago superior	
	El Usuario no realiza pago	
		60

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.