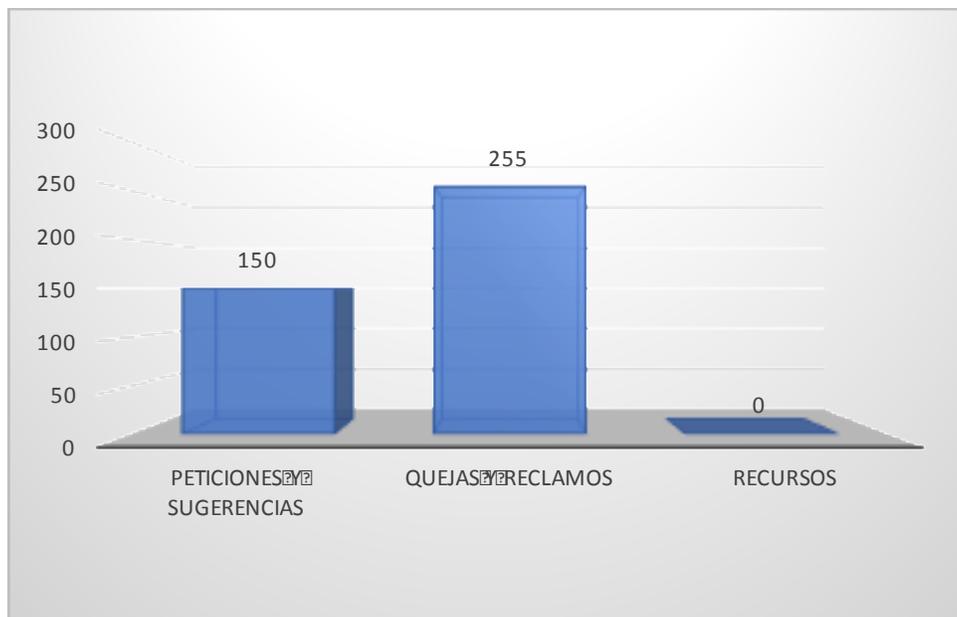


**INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO
MAYO 2019**

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

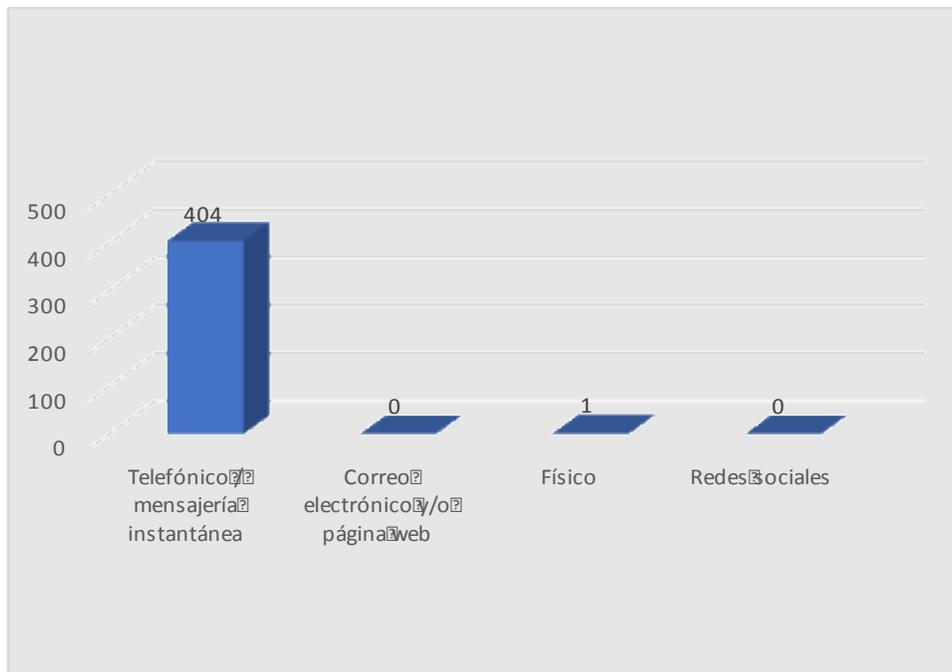
I. PQR'S RECIBIDAS.



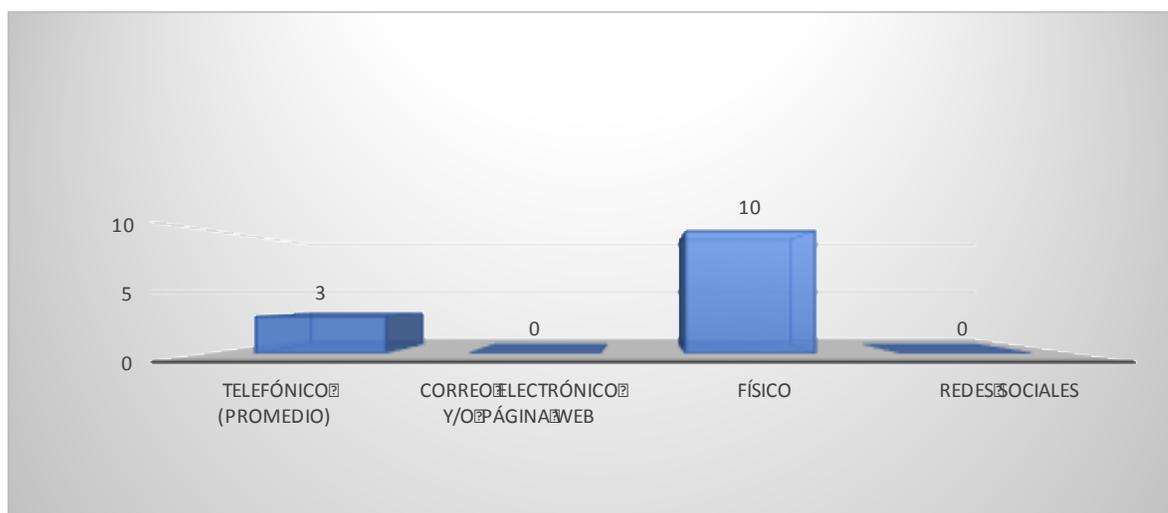
II. MOTIVOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS.

Motivos		
Con relación al servicio	Fallas en el servicio	225
	Información del servicio	88
	Novedades del servicio (retiro, suspensión, otro servicio)	16
	Información general	27
	Información / novedades sobre la instalación - traslado o reconexión del servicio (servicio técnico)	32
Con relación a la atención al usuario	Inconformidad con la atención del usuario	2
Con relación a la facturación	Mora o no entrega de la factura	7
	Error en el valor facturado	6
Con relación al pago	El Usuario realiza un pago inferior	0
	El Usuario realiza un pago superior	0
	El Usuario realizó el pago pero le cortaron el servicio	0
	El Usuario no realiza pago	2
Felicitaciones	Felicitación	
		405

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.