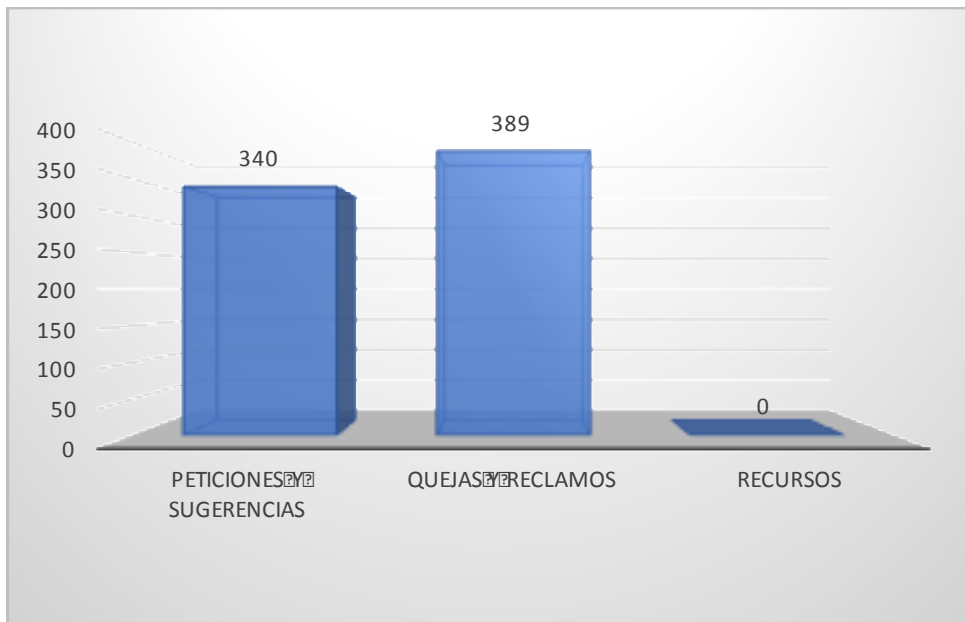


**INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO
TRIMESTRAL (abril – junio 2019)**

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**

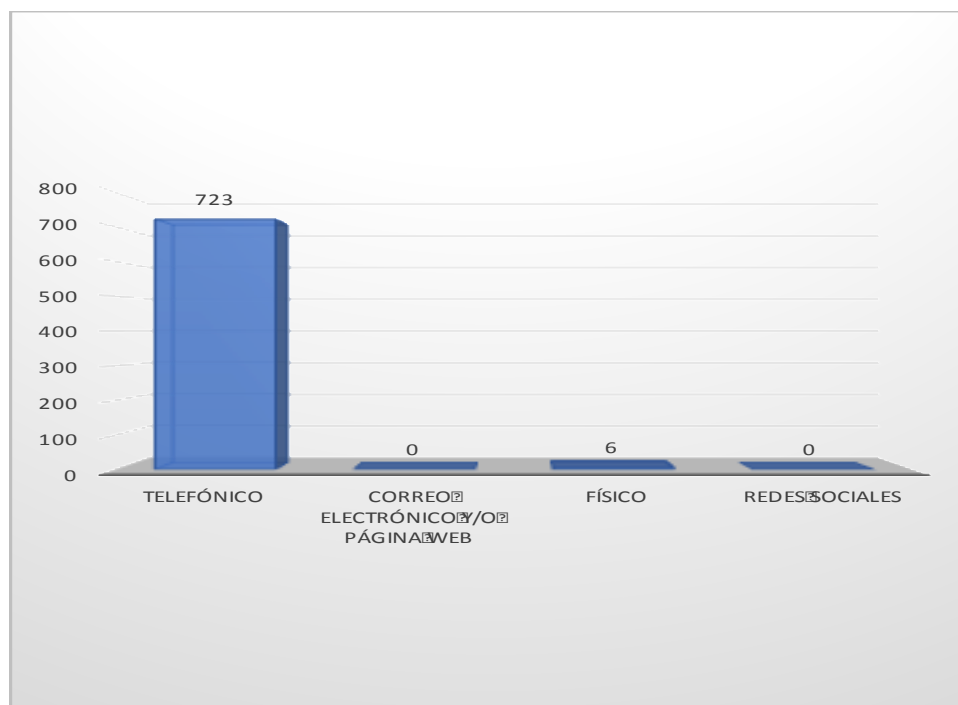
I. PQR'S RECIBIDAS.



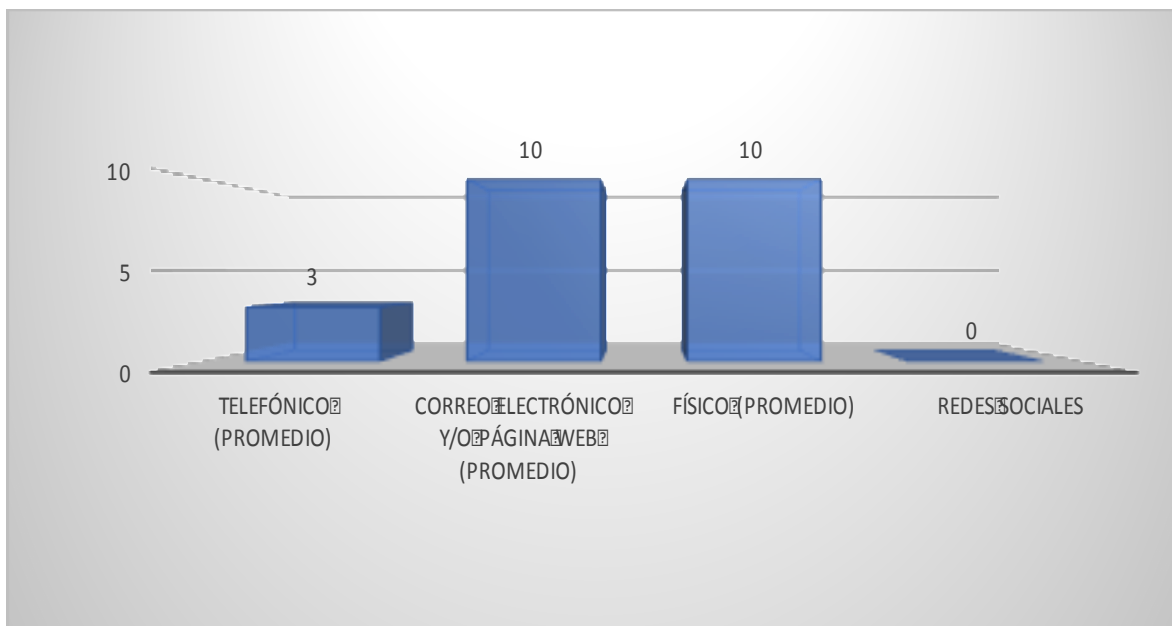
II. MOTIVOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS.

Motivos		
Con relación al servicio	Fallas en el servicio	351
	Información del servicio	168
	Novedades del servicio (retiro, suspensión)	30
	Información general	104
	Información / novedades sobre la instalación - traslado o reconexión del servicio (servicio técnico)	56
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	8
	Error en el valor facturado	7
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	1
	El Usuario no realiza pago	2
		729

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.