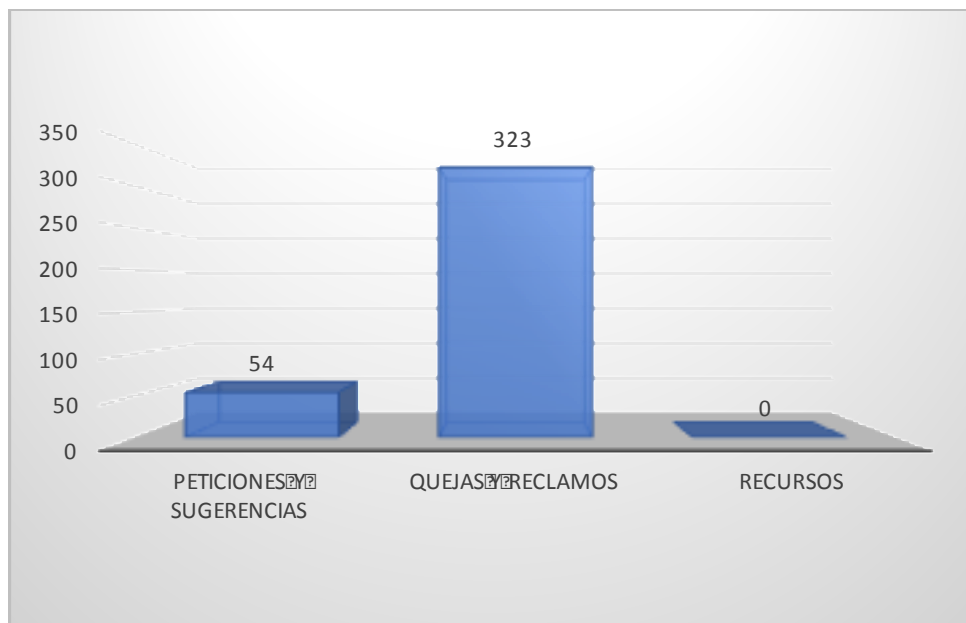


**INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO
TRIMESTRAL (julio – septiembre 2019)**

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

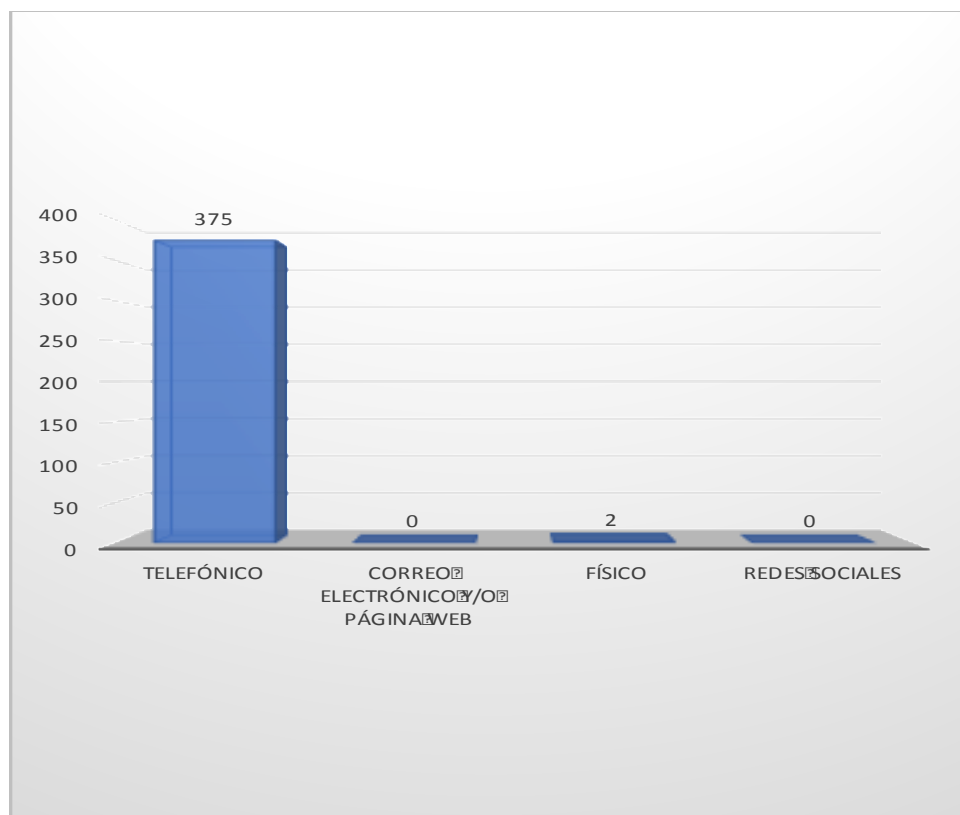
I. PQR'S RECIBIDAS.



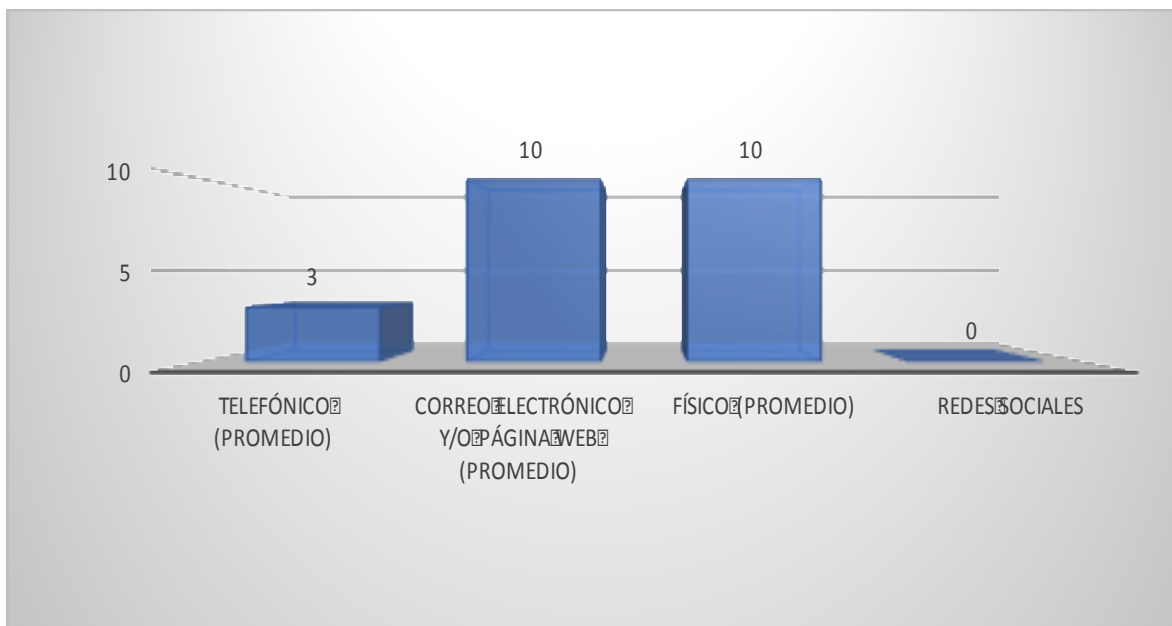
II. MOTIVOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS.

Motivos		
Con relación al servicio	Fallas en el servicio	227
	Información del servicio	26
	Novedades del servicio (retiro, suspensión)	18
	Información / novedades sobre la instalación - traslado o reconexión del servicio (servicio técnico)	58
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	
	Información de la facturación	7
	Error en el valor facturado	30
Con relación al pago	El Usuario realiza un pago inferior	1
	El Usuario realiza un pago superior	
	El Usuario realizó el pago pero le cortaron el servicio	
	El Usuario solicita facilidades de pago	8
	El Usuario no realiza pago	
		377

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.