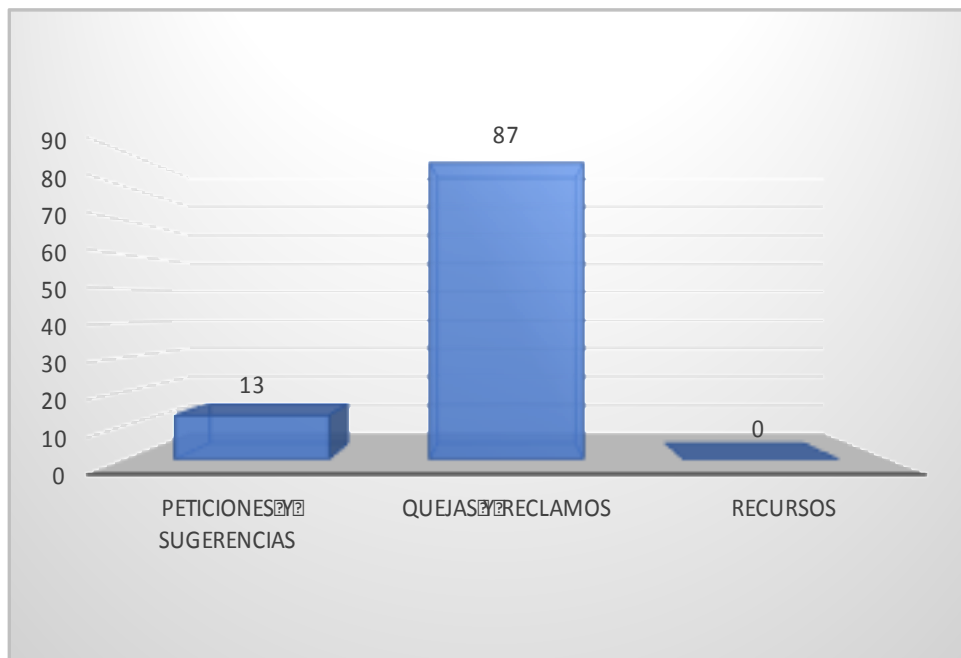


**INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO
SEPTIEMBRE 2019**

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

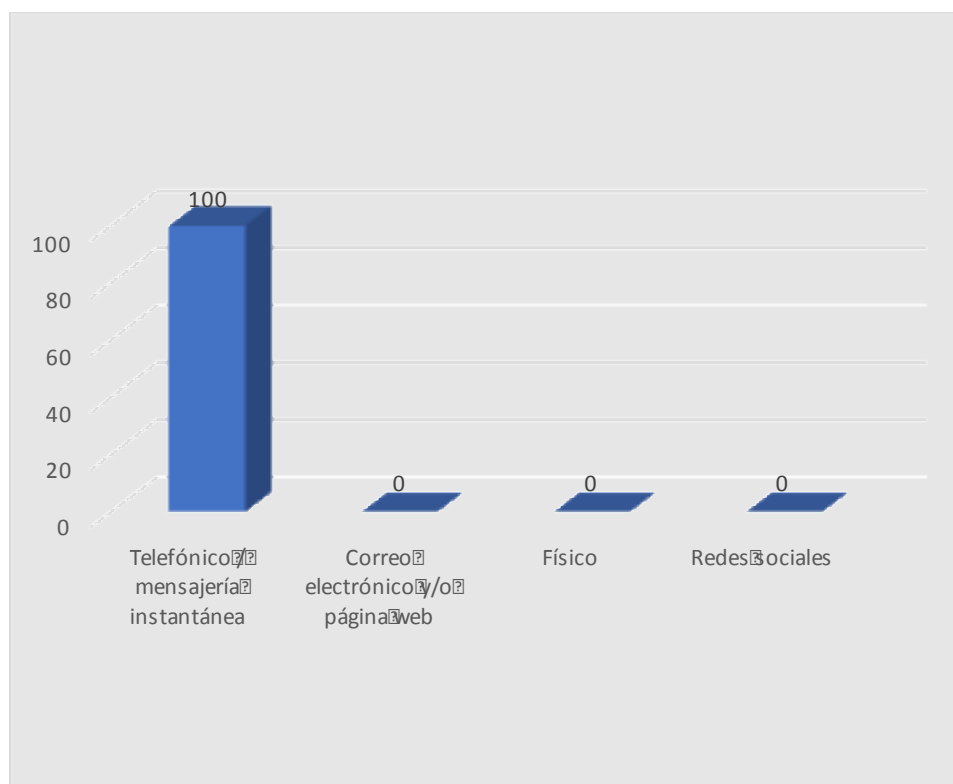
I. PQR'S RECIBIDAS.



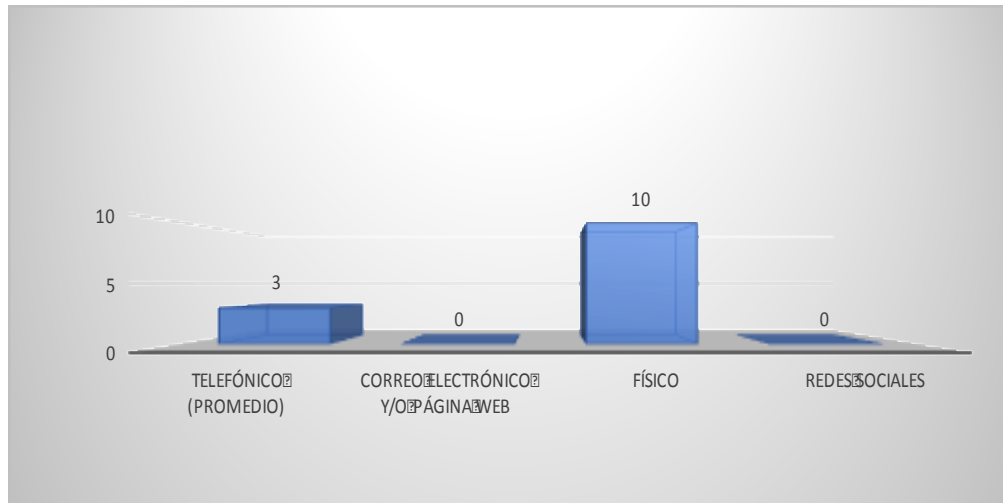
II. MOTIVOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS.

Motivos		
Con relación al servicio	Fallas en el servicio	58
	Información del servicio	7
	Novedades (retiro, suspensión, solicitud de otro servicio)	6
	Información / novedades sobre la instalación - traslado o reconexión del servicio (servicio técnico)	16
Con relación a la atención al usuario	Inconformidad con la atención del usuario	0
	Felicitación	0
Con relación a la facturación	Mora o no entrega de la factura	0
	Error en el valor facturado	7
	Información de la facturación	5
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 solicita facilidades de pago	1
	El Usuario no realiza pago	0
		100

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.