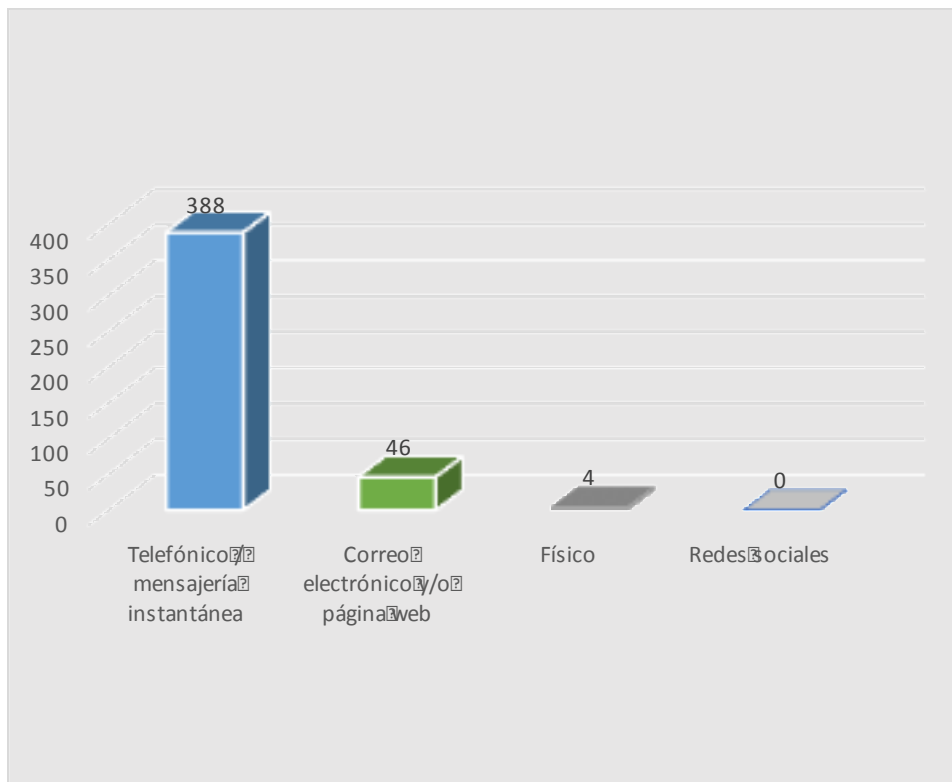


INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO ENERO 2020

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 |

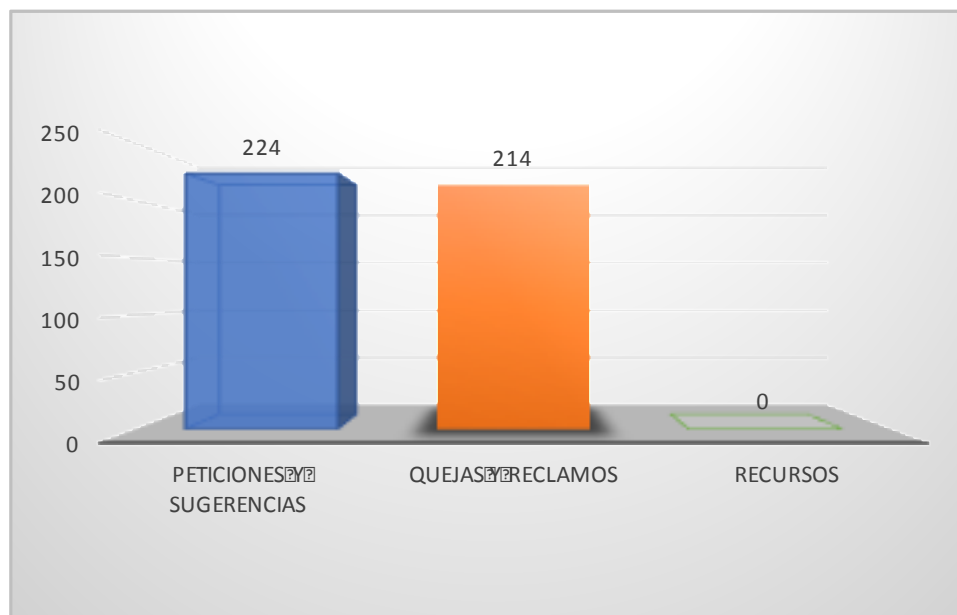
I. PQR'S RECIBIDAS.



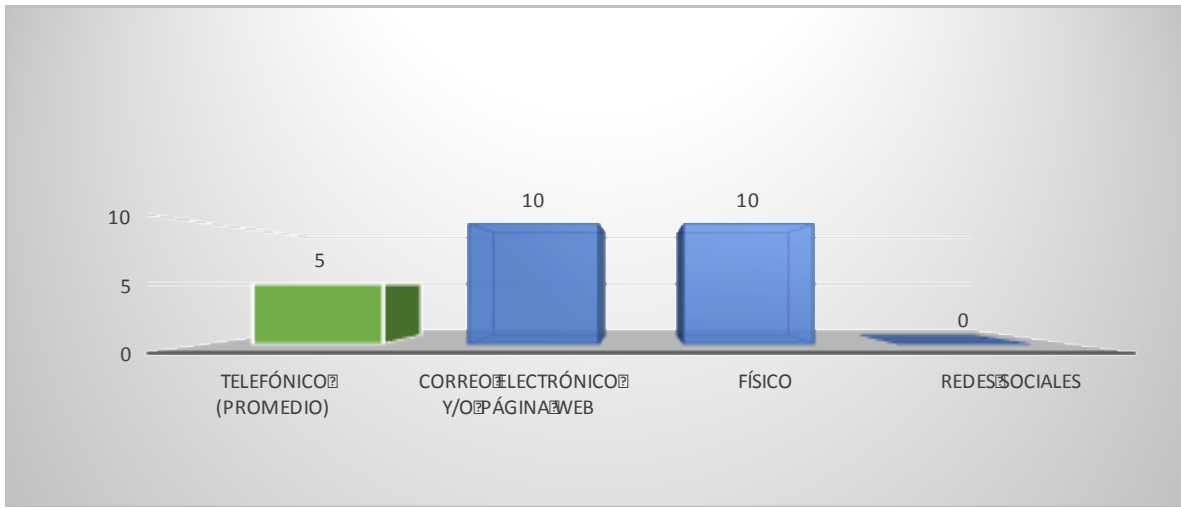
II. MOTIVOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS.

| Motivos | | |
|---------------------------------------|--|------------|
| Con relación al servicio | Fallas en el servicio | 170 |
| | Información del servicio | 135 |
| | Novedades (retiro, suspensión) | 18 |
| | Información / novedades sobre la instalación - traslado o reconexión del servicio (servicio técnico) | 75 |
| Con relación a la atención al usuario | Inconformidad con la atención del | 1 |
| | Felicitación | 0 |
| Con relación a la facturación | Mora o no entrega de la factura | 9 |
| | Error en el valor facturado | 7 |
| | Información de la facturación | 5 |
| Con relación al pago | Información de pago | 13 |
| | 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 | 5 |
| | El Usuario no realiza pago | 0 |
| | | 438 |

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.