

**INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO
FEBRERO 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

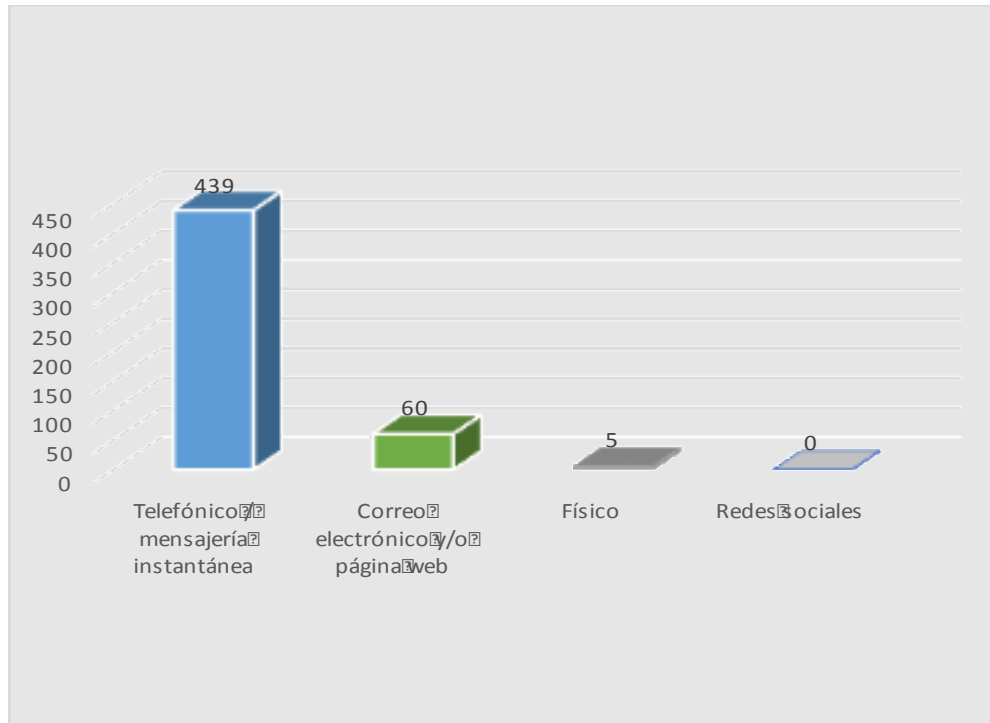
I. PQR'S RECIBIDAS.



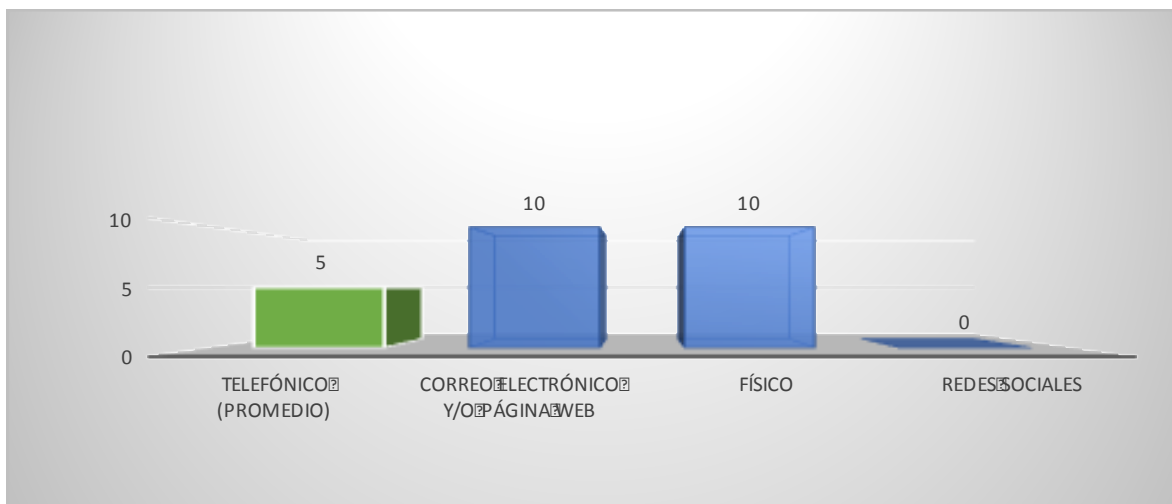
II. MOTIVOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS.

Motivos		
Con relación al servicio	Fallas en el servicio (Indisponibilidad)	160
	Información del servicio	103
	Solicitud de corte o suspensión	79
	Información / novedades sobre la instalación - traslado o reconexión del servicio (servicio técnico)	88
Con relación a la atención al usuario	Inconformidad con la atención del	3
	Felicitación	0
Con relación a la facturación	Mora o no entrega de la factura	7
	Error en el valor facturado	18
	Solicitud de ajuste de la factura por indisponibilidad del servicio	2
	Información de la facturación	21
Con relación al pago	Información de pago	6
	El Usuario realizó el pago pero le cortaron el servicio	1
	El Usuario solicita facilidades de	14
	El Usuario no realiza pago	2
		504

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.