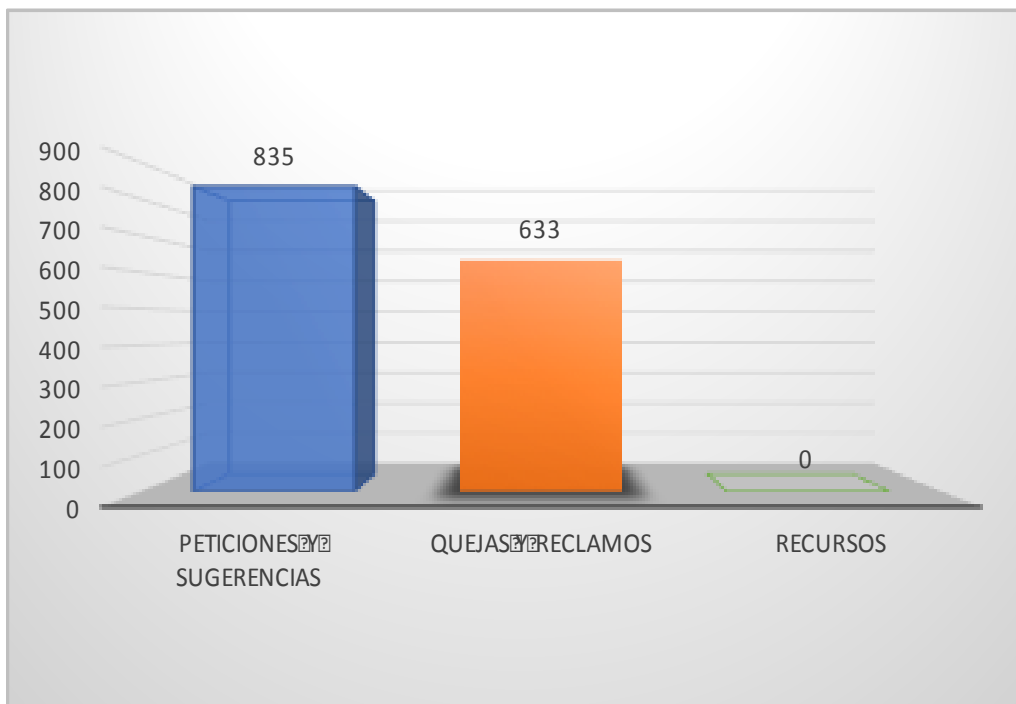


**INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO  
TRIMESTRAL ENERO - MARZO 2020**

**Tabla de contenido**

<b>I. PQR'S RECIBIDAS.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MOTIVOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS.....</b>	<b>2</b>
<b>III. MEDIOS DE RECEPCIÓN Y RESPUESTA.....</b>	<b>2</b>
<b>IV. TIEMPOS DE RESPUESTA SEGÚN EL MEDIO DE RECEPCIÓN.....</b>	<b>3</b>

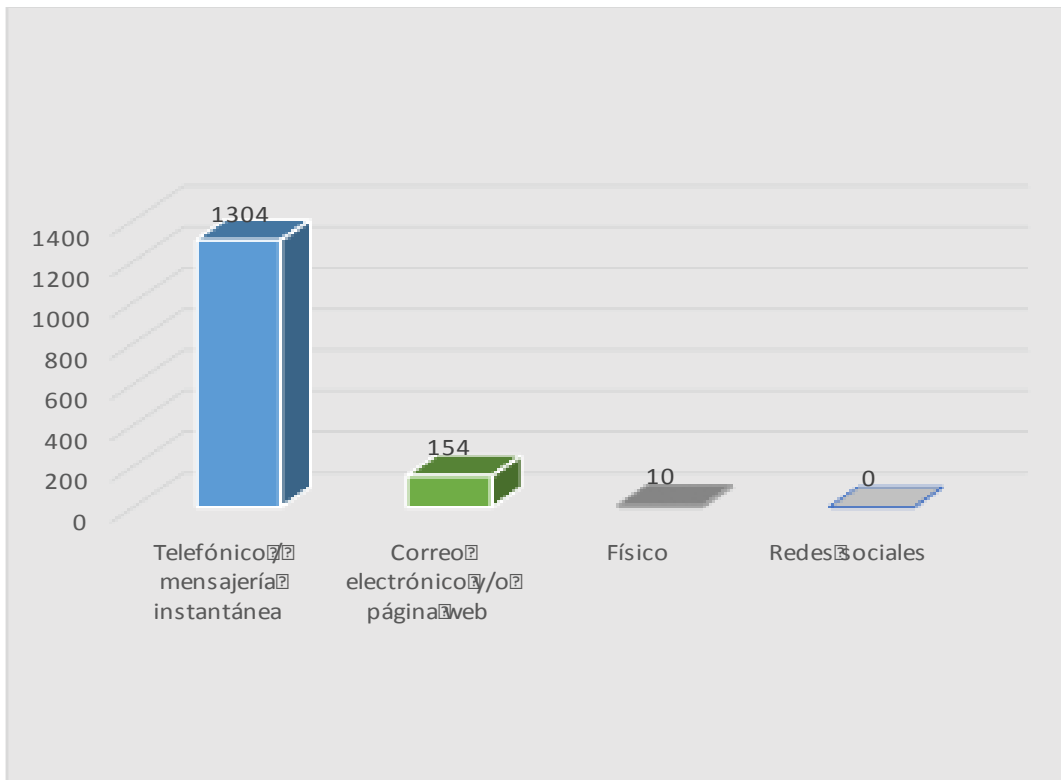
**I. PQR'S RECIBIDAS.**



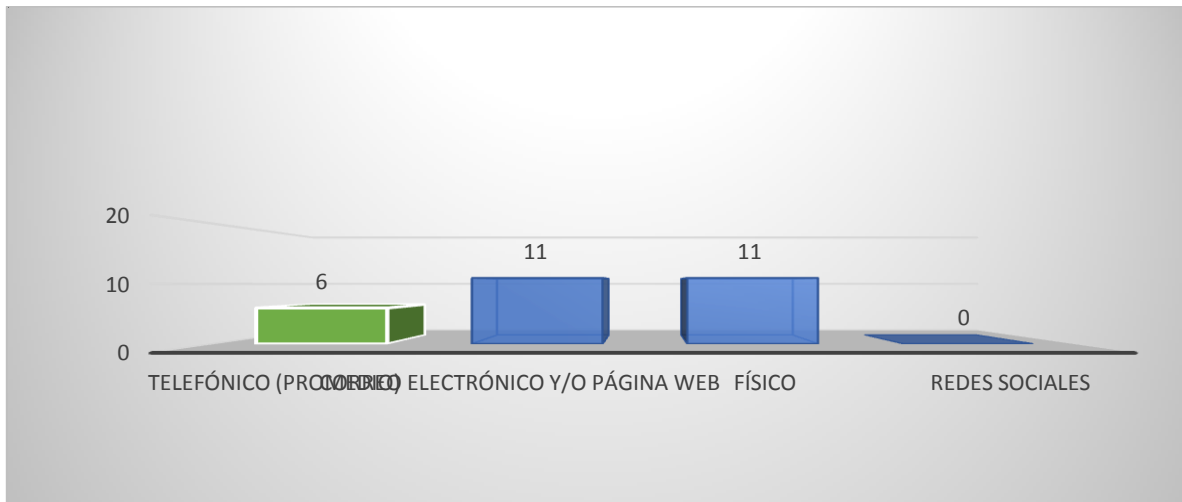
## II. MOTIVOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS.

Motivos		
Con relación al servicio	Fallas en el servicio (Indisponibilidad)	482
	Información del servicio	304
	Solicitud de corte o suspensión	233
	Información / novedades sobre la instalación - traslado o reconexión del servicio (servicio técnico)	252
Con relación a la atención al usuario	Inconformidad con la atención del	4
	Felicitación	0
Con relación a la facturación	Mora o no entrega de la factura	19
	Error en el valor facturado	33
	Solicitud de ajuste de la factura por indisponibilidad del servicio	8
	Información de la facturación	44
Con relación al pago	Información de pago	60
	El Usuario realizó el pago pero le cortaron el servicio	2
	El Usuario solicita facilidades de	19
	El Usuario no realiza pago	8
		<b>1468</b>

## 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.