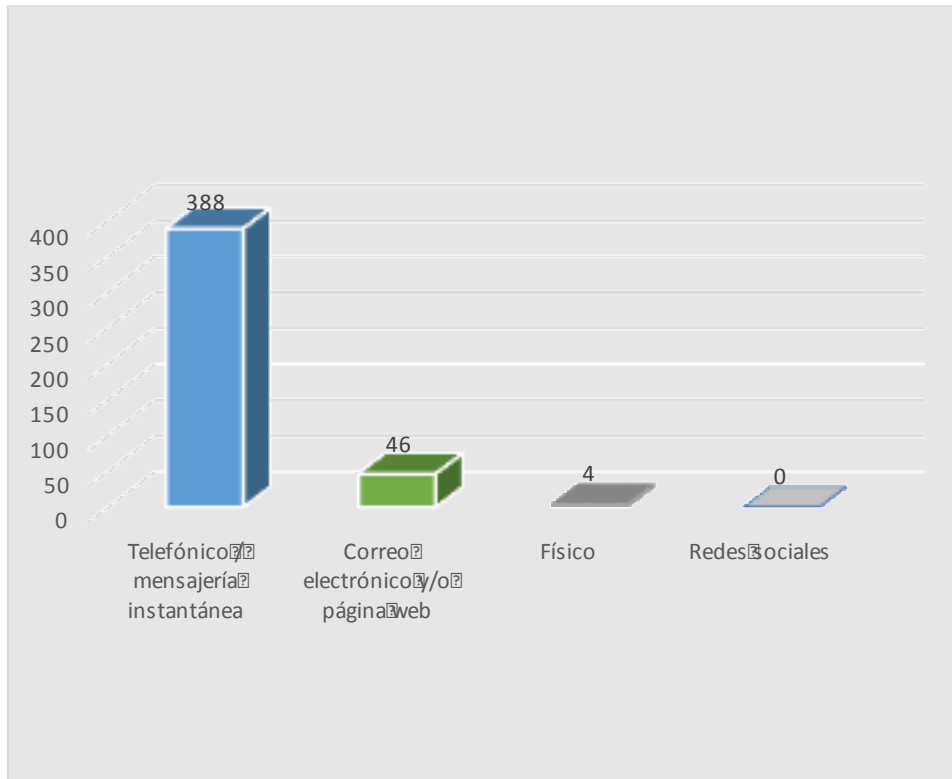


**INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO  
AGOSTO 2020**

**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>

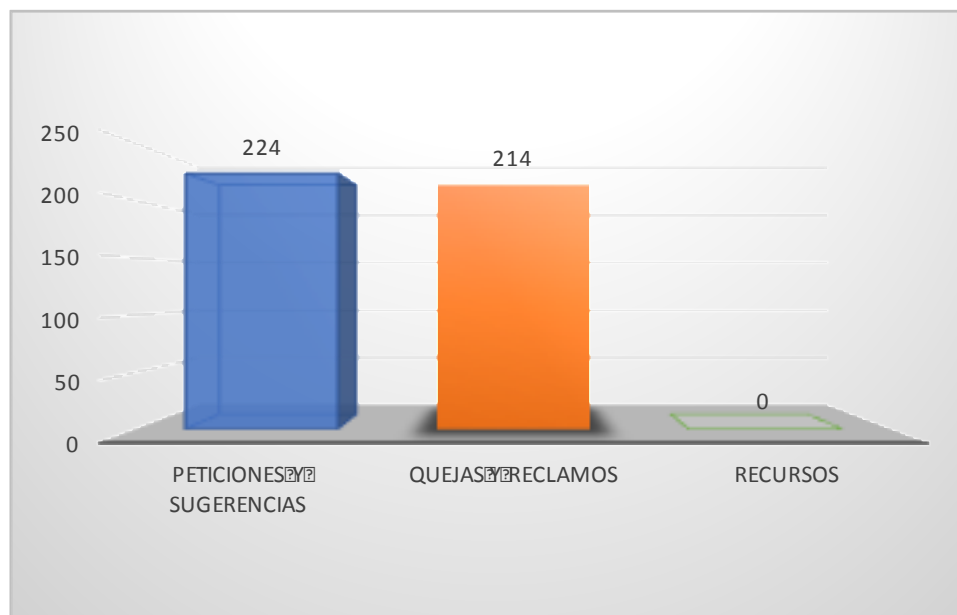
**I. PQR'S RECIBIDAS.**



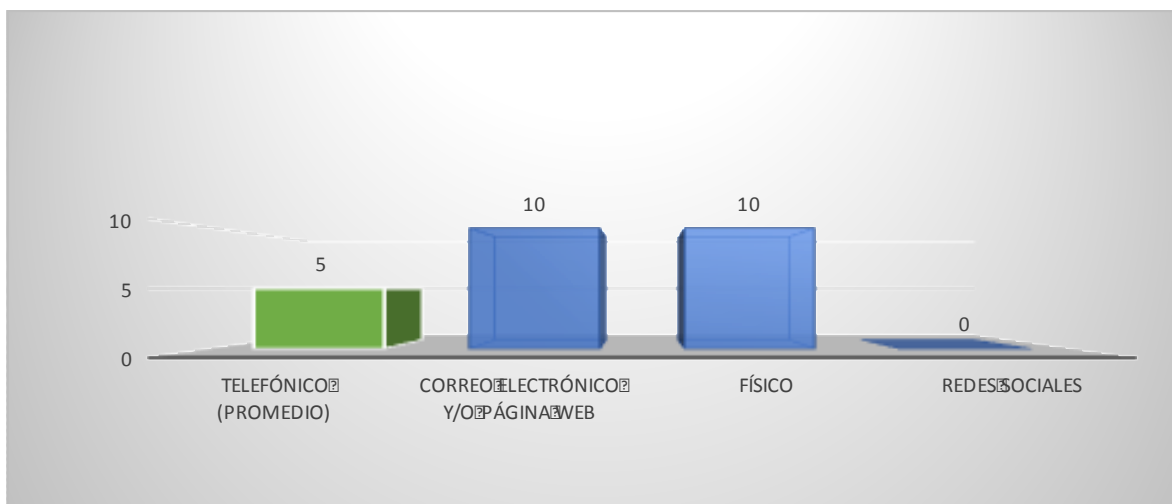
## II. MOTIVOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS.

Motivos		
Con relación al servicio	Fallas en el servicio	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
		<b>438</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.