

**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO FEBRERO 2020  
COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP**

**LINEA TELEFONICA**

Indicador	% del Mes
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	99,64%
b) El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta opta por atención personalizada y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos.	79,74%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	2,20%

**OFICINAS FISICAS**

Indicador	% del mes
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada	83,23%
b) El porcentaje de usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	4,07%

**QUEJAS FRECUENTES**

Error factura/ Cobro o descuento injustificado

Fraudes en contratación

No disponibilidad del servicio