

**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO JULIO 2019  
COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP**

**LINEA TELEFONICA**

| Indicador  | % del Mes |
|--|-----------|
| a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente  | 98,39%    |
| 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. | 81,18%    |
| c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada  | 1,88%     |

**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 | 82,80%    |
| b) El porcentaje de usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos   | 3,76%     |

**QUEJAS FRECUENTES**

Error factura/ Cobro o descuento injustificado

No disponibilidad del servicio

Modificación de las condiciones acordadas

Fraudes en contratación

Reporte a centrales de riesgo