

**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DICIEMBRE 2019
UNE EPM TELECOMUNICACIONES**

LINEA TELEFONICA

Indicador	% del Mes
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	99,31%
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.	74,51%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	4,42%

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	80,29%
b) El porcentaje de usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	4,37%

QUEJAS FRECUENTES

Error factura/ Cobro o descuento injustificado
No disponibilidad del servicio
Fraudes en contratación
Modificación de las condiciones acordadas
Medios de atención al usuario