

**INDICADORES DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL USUARIO DE INTERNET
CELSIA EN DICIEMBRE DE 2019 - RESOLUCIÓN 5111 DE 2017**

Línea telefónica	Diciembre
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	97%
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;	95%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	3.5%
Oficinas comerciales	
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;	88%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	5%

Quejas más frecuentes presentadas x los usuarios
No disponibilidad del servicio

INDICADOR DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO CUARTO TRIMESTRE 2019 CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P					
Año	Trimestre	Mes	NSU Oficinas Físicas	NSU Línea Telefónica	NSU Oficina Virtual
2019	4	10	N/A	5	N/A
2019	4	11	N/A	4,9	N/A
2019	4	12	N/A	4,2	N/A