

**INDICADORES DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL USUARIO DE INTERNET  
CELSIA FEBRERO DE 2021 - RESOLUCIÓN 5111 DE 2017**

<b>Línea telefónica</b>	<b>FEBRERO</b>
<i>a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente</i>	<b>44%</b>
<i>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;</i>	<b>36%</b>
<i>c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.</i>	<b>56%</b>
<b>Oficinas comerciales</b>	
<i>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;</i>	<b>95%</b>
<i>b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos</i>	<b>5%</b>

<b>Quejas más frecuentes presentadas x los usuarios</b>
<b>No disponibilidad del servicio</b>