

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

<b>Línea telefónica</b>	<b>Noviembre</b>
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	<b>94%</b>
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;	<b>92%</b>
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	<b>6%</b>
<b>Oficinas comerciales</b>	
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;	<b>80%</b>
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	<b>25%</b>

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