

**INDICADORES DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL USUARIO DE INTERNET  
CELSIA EN AGOSTO DE 2024 - RESOLUCIÓN 5111 DE 2017**

| <b>Línea telefónica</b>                                                                                                                                                                                                                                | <b>MES</b>    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <i>a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente</i>                                                                                                                                           | <b>70%</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>30%</b>    |
| <i>c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.</i>                                                                                                                     | <b>23%</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>53,44%</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>6,4%</b>   |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |               |

| <b>Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios</b> |
|-----------------------------------------------------------|
| <b>No disponibilidad del servicio</b>                     |
|                                                           |