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

Línea telefónica	MES
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	**63%**
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;	**37%**
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	**15%**
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;	**52,67%**
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	**5,6%**

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios
No disponibilidad del servicio