

**INDICADORES DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL USUARIO DE INTERNET  
CELSIA EN MARZO DE 2020 - RESOLUCIÓN 5111 DE 2017**

<b>Línea telefónica</b>	<b>Marzo</b>
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	<b>96%</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>91.9%</b>
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	<b>4%</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>96,5%</b>
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos	<b>23%</b>

<b>Quejas más frecuentes presentadas x los usuarios</b>
<b>Error de la factura</b>