

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

| Línea telefónica | ENERO |
|--|--------------|
| <i>a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente</i> | 84% |
| <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> | 64% |
| <i>c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.</i> | 16% |
| Oficinas comerciales | |
| <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> | 100% |
| <i>b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos</i> | 5% |
| | |
| | |

| Quejas más frecuentes presentadas x los usuarios |
|---|
| No disponibilidad del servicio |
| |