

## INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO Trimestre 1 de 2024.

### 1. PQR'S recibidas.

TIPO DE PQR	Numero
PETICIÓN	884
QUEJA	0
RECLAMO O RECURSOS	0

Tabla No. 1. PQR'S recibidos

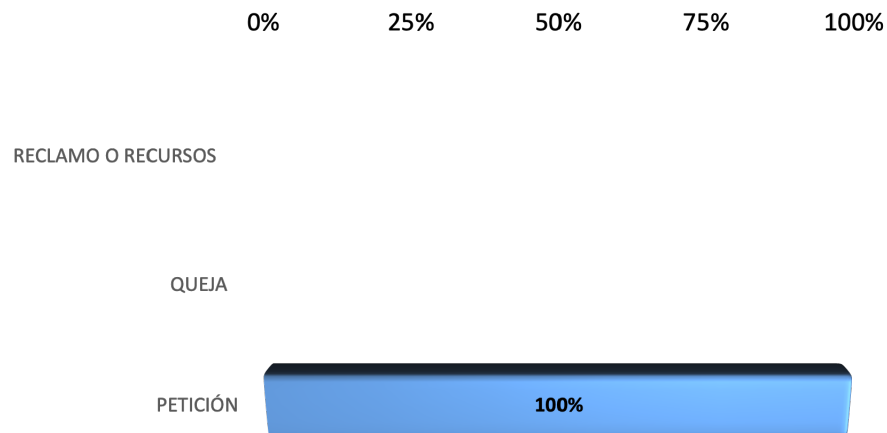


Figura No. 1. PQR'S recibidos

### 2. Clasificación de las Peticiones recibidas

Detalle de Clasificación	Recibidos
CH LLUVIOSO - PETICION	1
SOLICITUD REVISION INTERNET	515
SOLICITUD TRASLADO SERVICIO	32
DAÑOS EN INSTALACIONES	0
SOLICITUD REVISION TV	93
CAMBIO CABLE	1
RECONEXIÓN SERVICIO	8



CAMBIO CONTRASEÑA EQUIPO	11
SOLICITUD SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	5
SOLICITUD REVISION TV E INTERNET	156
INFORMACIÓN PRODUCTOS Y SERVICIOS	62

Tabla No. 2. Clasificación de las Peticiones

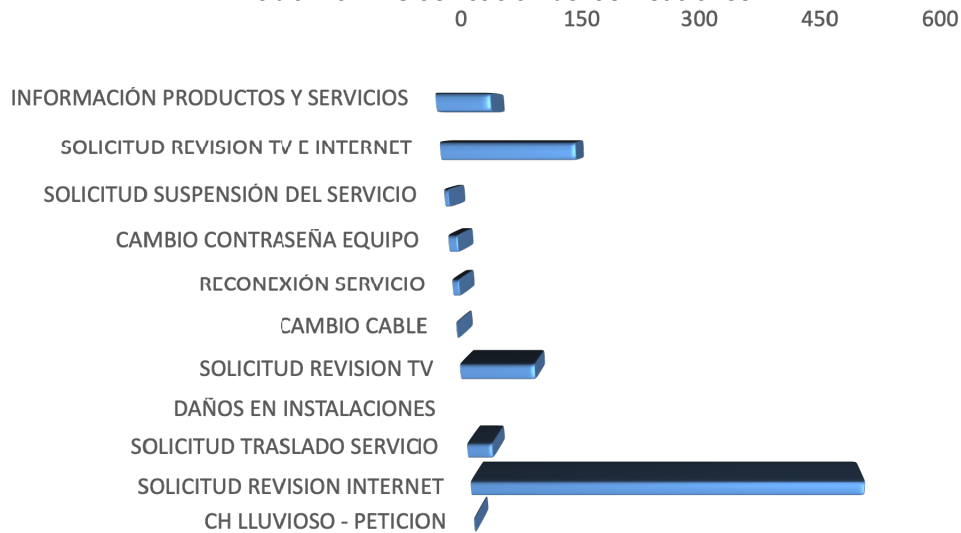


Figura No. 2. Clasificación de las Peticiones

### 3. Medios de recepción

Canal	Recibidos
PRESENCIAL	322
LLAMADAS	280
OFICINA VIRTUAL	14
MENSAJE DE TEXTO	1
CHAT EN LINEA	264
OFICINAS FISICAS	3

Tabla No. 3. Medios de recepción



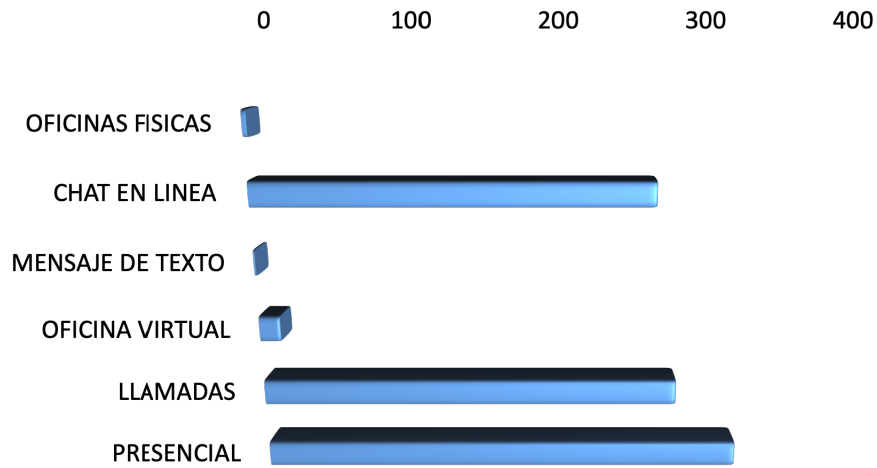


Figura No. 3. Medios de recepción

4. Tiempos de solución de la solicitud de acuerdo con el método de procesamiento.

Canal	solución en línea	Procesadas
PRESENCIAL	0,166	2,6
LLAMADAS	0,1	3
OFICINA VIRTUAL	0,166	4
MENSAJE DE TEXTO	0,25	0
CHAT EN LINEA	0,2	4,3
OFICINAS FISICAS	0,166	2,8

Tabla No. 4. Tiempos de solución de petición



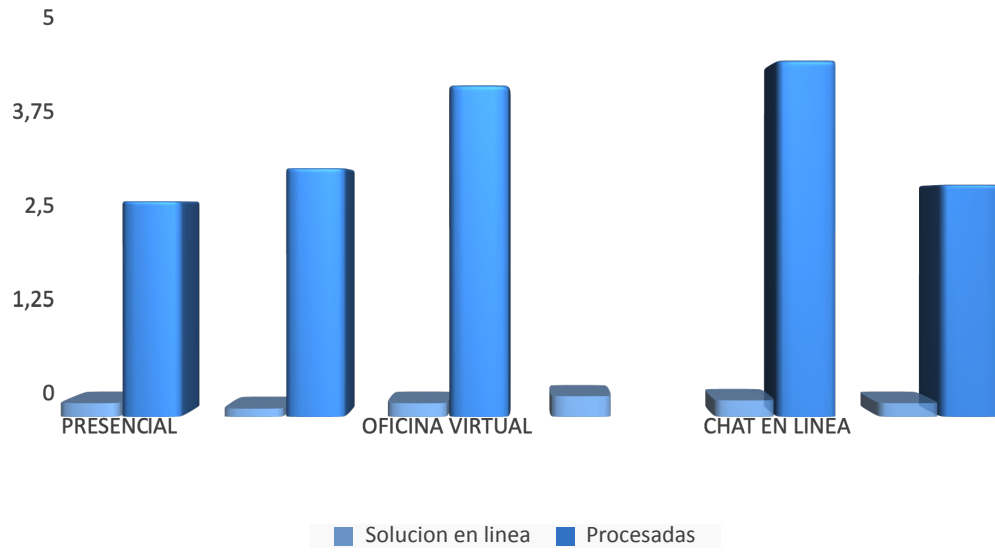


Figura No. 4. Tiempos de solución de petición

