

## INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO Trimestre 1 de 2023.

### 1. PQR'S recibidas.

TIPO DE PQR'S	Recibidos
PETICIÓN	1104
QUEJA	0
RECLAMO O RECURSOS	0

Tabla No. 1. PQR'S recibidos

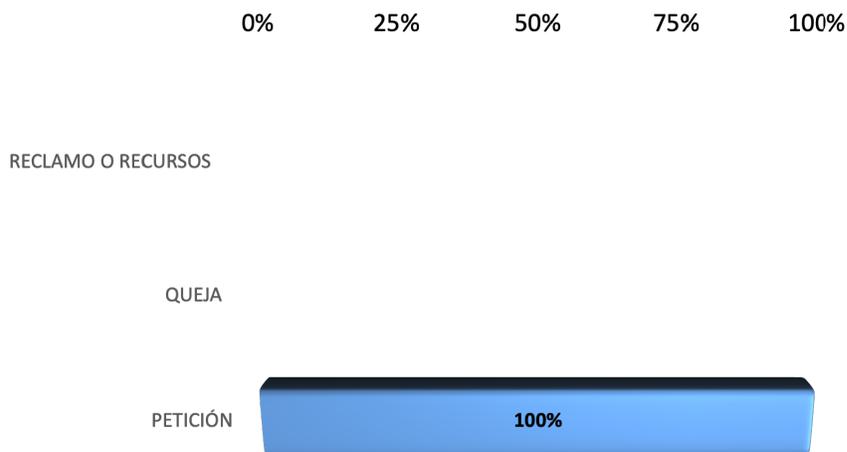


Figura No. 1. PQR'S recibidos

### 2. Clasificación de las Peticiones recibidas

Detalle de Clasificación	Recibidos
CH LLUVIOSO - PETICION	1
SOLICITUD REVISION INTERNET	619
SOLICITUD TRASLADO SERVICIO	40
DAÑOS EN INSTALACIONES	1
SOLICITUD REVISION TV	147
CAMBIO CABLE	1



RECONEXIÓN SERVICIO	5
CAMBIO CONTRASEÑA EQUIPO	15
SOLICITUD SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	10
SOLICITUD REVISION TV E INTERNET	170
INFORMACIÓN PRODUCTOS Y SERVICIOS	95

Tabla No. 2. Clasificación de las Peticiones

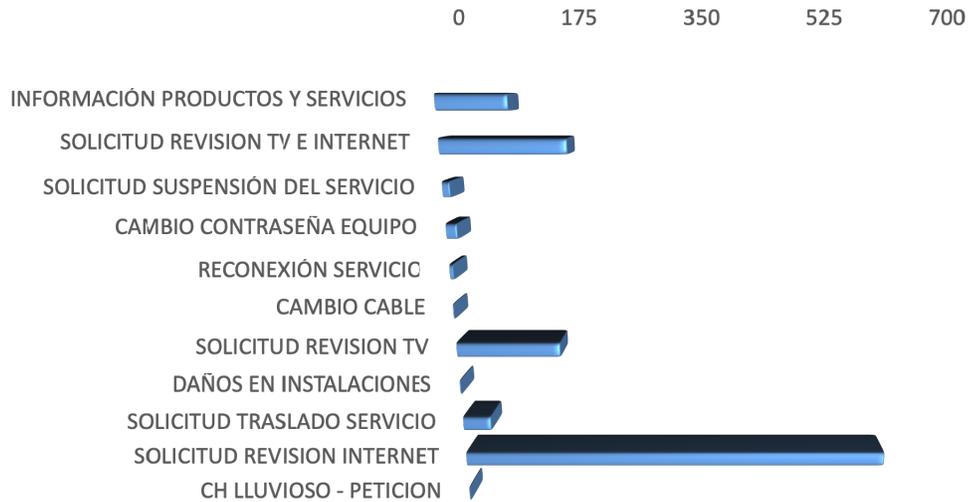


Figura No. 2. Clasificación de las Peticiones

### 3. Medios de recepción

Canal	Recibidos
PRESENCIAL	461
LLAMADAS	389
OFICINA VIRTUAL	14
MENSAJE DE TEXTO	1
CHAT EN LINEA	238



OFICINAS FISICAS	1
------------------	---

Tabla No. 3. Medios de recepción

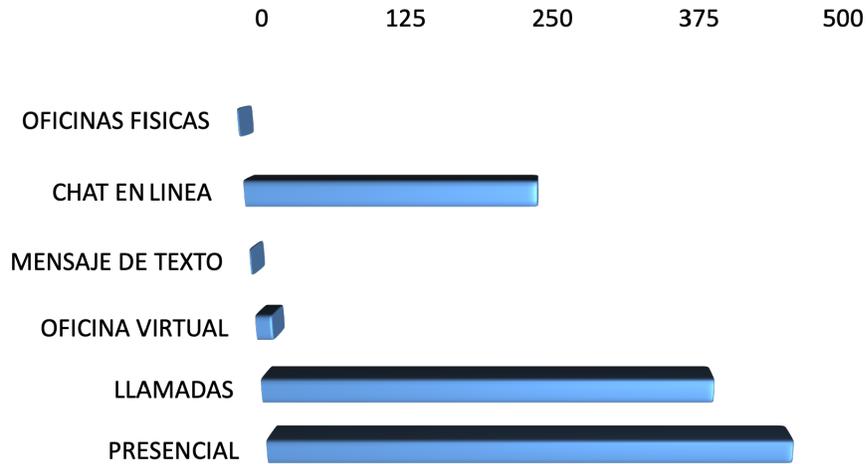


Figura No. 3. Medios de recepción

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

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

Tabla No. 4. Tiempos de solución de petición



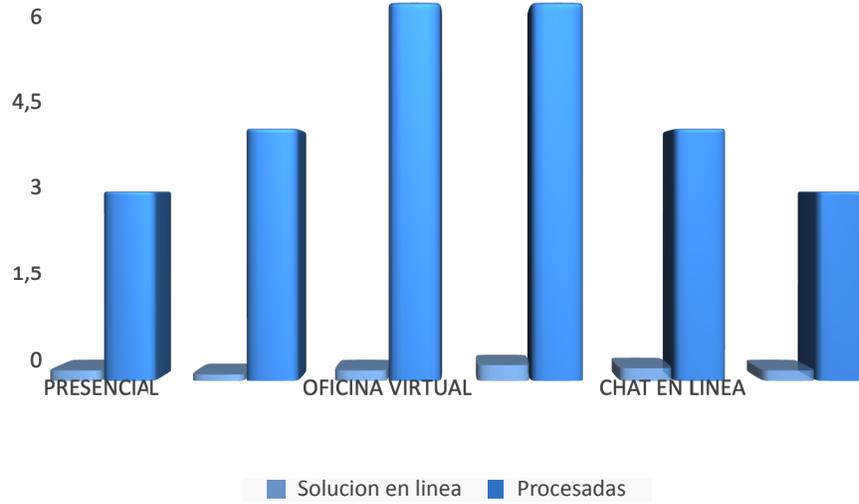


Figura No. 4. Tiempos de solución de petición

