

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO Trimestre 2 de 2023.

1. PQR'S recibidas.

TIPO DE PQR	Recibidos
PETICIÓN	1151
QUEJA	0
RECLAMO O RECURSOS	0

Tabla No. 1. PQR'S recibidos

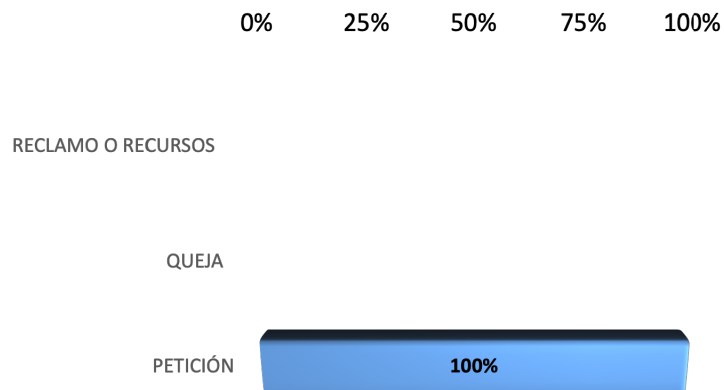


Figura No. 1. PQR'S recibidos

2. Clasificación de las Peticiones recibidas



Detalle de Clasificación	Recibidos
CH LLUVIOSO - PETICION	2
SOLICITUD REVISION INTERNET	692
SOLICITUD TRASLADO SERVICIO	11
DAÑOS EN INSTALACIONES	0
SOLICITUD REVISION TV	164
CAMBIO CABLE	0
RECONEXIÓN SERVICIO	8
CAMBIO CONTRASEÑA EQUIPO	1
INSTALACION PUNTO ADICIONAL	1
SOLICITUD REVISION TV E INTERNET	219
INFORMACIÓN PRODUCTOS Y SERVICIOS	53

Tabla No. 2. Clasificación de las Peticiones

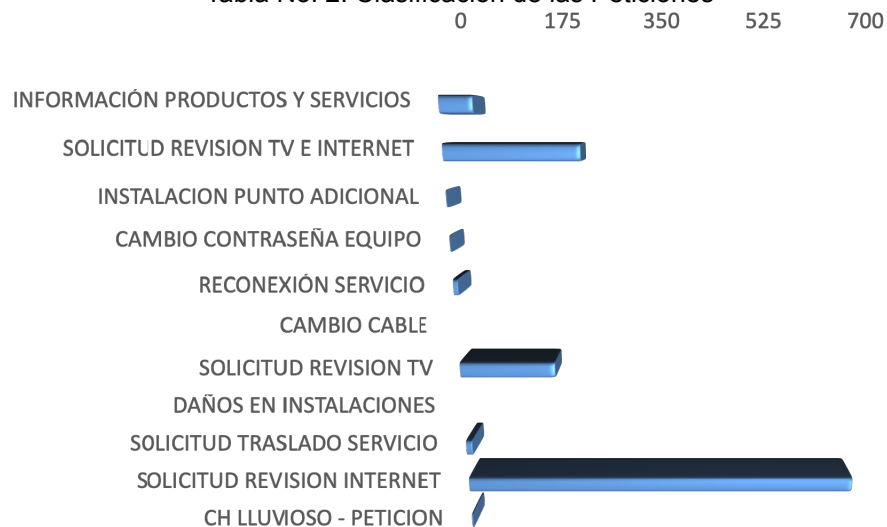


Figura No. 2. Clasificación de las Peticiones

3. Medios de recepción

Canal	Recibidos
PRESENCIAL	428



LLAMADAS	232
OFICINA VIRTUAL	10
MENSAJE DE TEXTO	0
CHAT EN LINEA	468
OFICINAS FISICAS	10
CORREO ELECTRONICO	3

Tabla No. 3. Medios de recepción

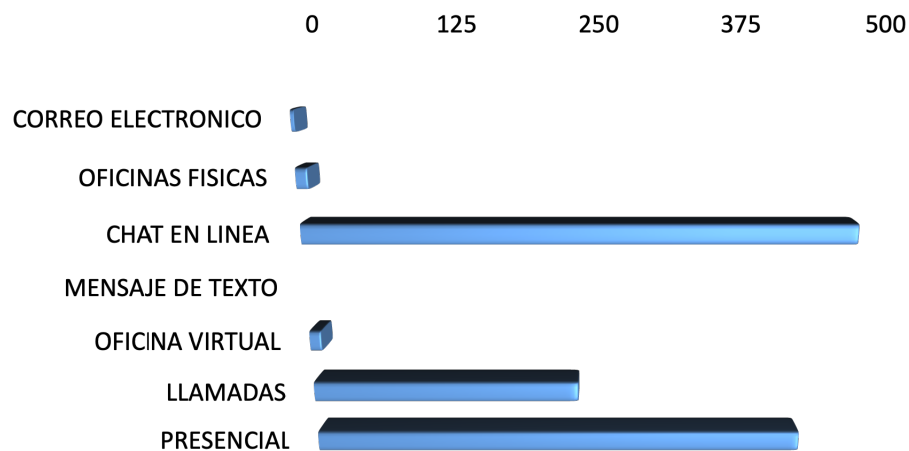


Figura No. 3. Medios de recepción

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

Canal	Solución en línea (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



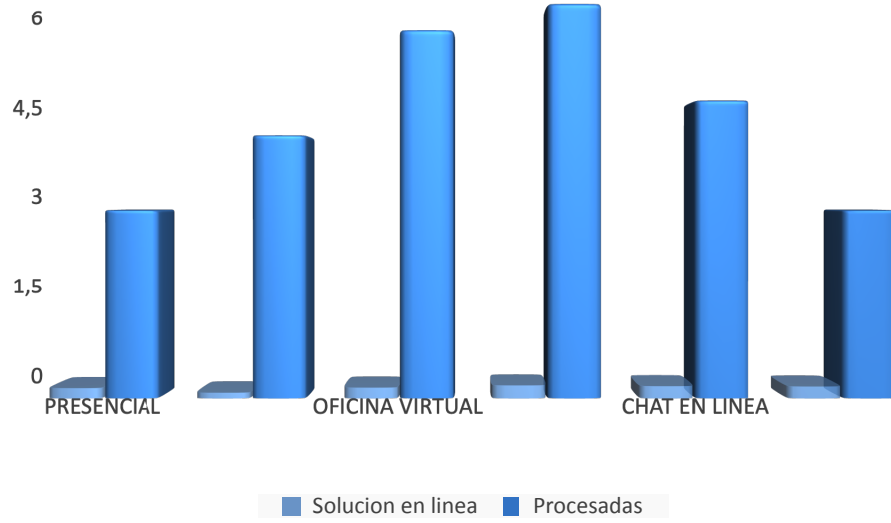


Figura No. 4. Tiempos de solución de petición

