

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO Trimestre 3 de 2023.

1. PQR'S recibidas.

TIPO DE PQR	Numero
PETICIÓN	1106
QUEJA	0
RECLAMO O RECURSOS	0

Tabla No. 1. PQR'S recibidos

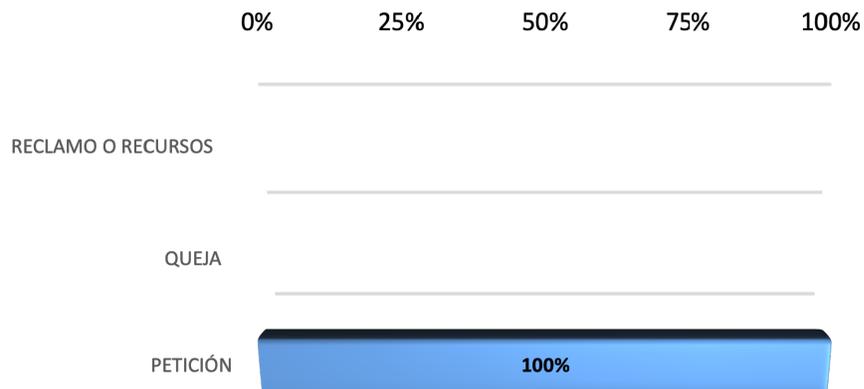


Figura No. 1. PQR'S recibidos

2. Clasificación de las Peticiones recibidas

Detalle de Clasificación	Recibidos
CH LLUVIOSO - PETICION	122
SOLICITUD REVISION INTERNET	480
SOLICITUD TRASLADO SERVICIO	11
DAÑOS EN INSTALACIONES	0
SOLICITUD REVISION TV	98
CAMBIO CABLE	1
RECONEXIÓN SERVICIO	3



CAMBIO CONTRASEÑA EQUIPO	13
SOLICITUD SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	3
SOLICITUD REVISION TV E INTERNET	323
INFORMACIÓN PRODUCTOS Y SERVICIOS	52

Tabla No. 2. Clasificación de las Peticiones

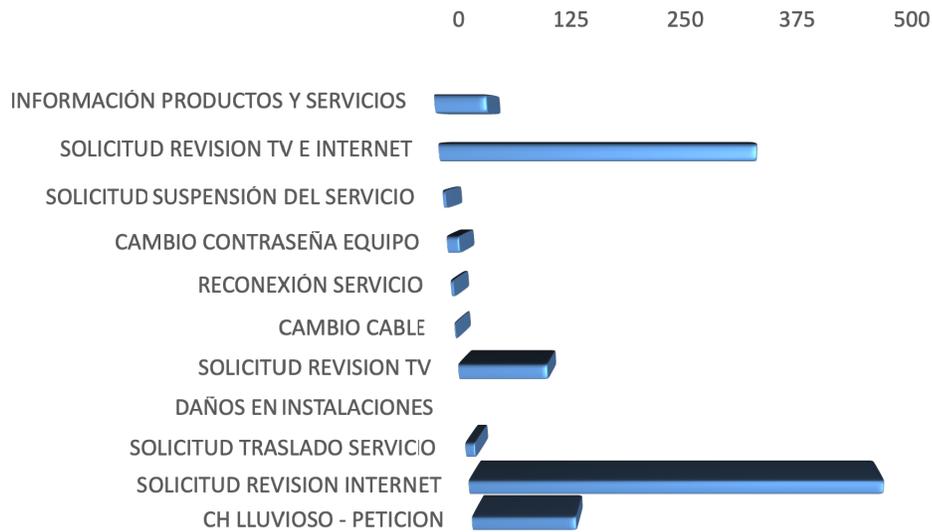


Figura No. 2. Clasificación de las Peticiones

3. Medios de recepción

Canal	Recibidos
PRESENCIAL	549
LLAMADAS	112
OFICINA VIRTUAL	5
MENSAJE DE TEXTO	0
CHAT EN LINEA	438
OFICINAS FISICAS	2

Tabla No. 3. Medios de recepción



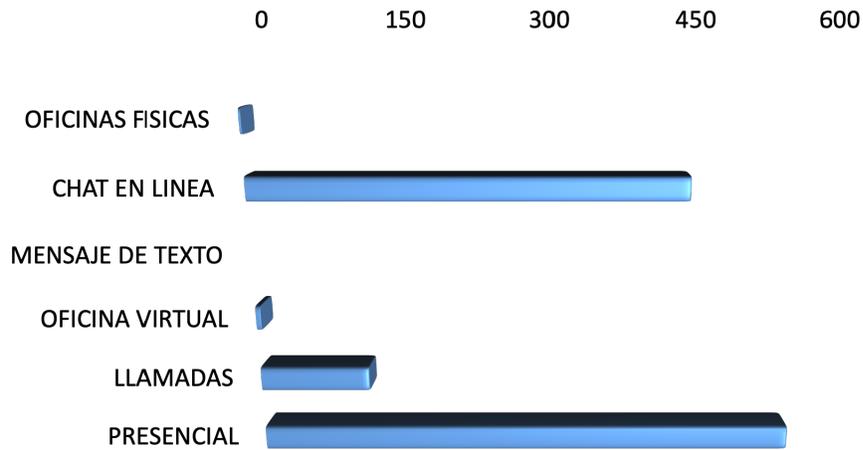


Figura No. 3. Medios de recepción

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

Canal	solución en línea	Procesadas
PRESENCIAL	0,158	3,8
LLAMADAS	0,088	4
OFICINA VIRTUAL	0,166	5,2
MENSAJE DE TEXTO	0,2	0
CHAT EN LINEA	0,188	4,2
OFICINAS FISICAS	0,183	3,6

Tabla No. 4. Tiempos de solución de petición



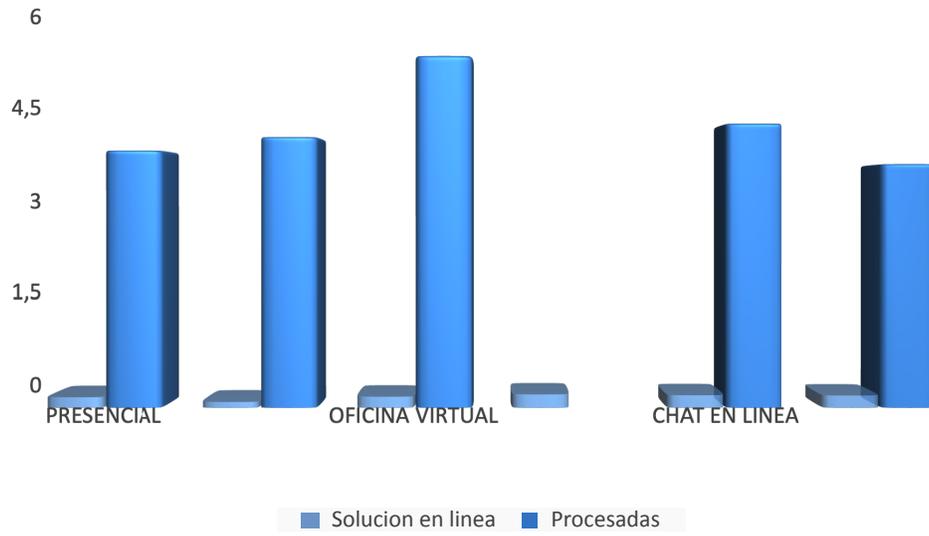


Figura No. 4. Tiempos de solución de petición

