

## INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO Trimestre 4 de 2023.

### 1. PQR'S recibidas.

TIPO DE PQR	Numero
PETICIÓN	660
QUEJA	1
RECLAMO O RECURSOS	0

Tabla No. 1. PQR'S recibidos

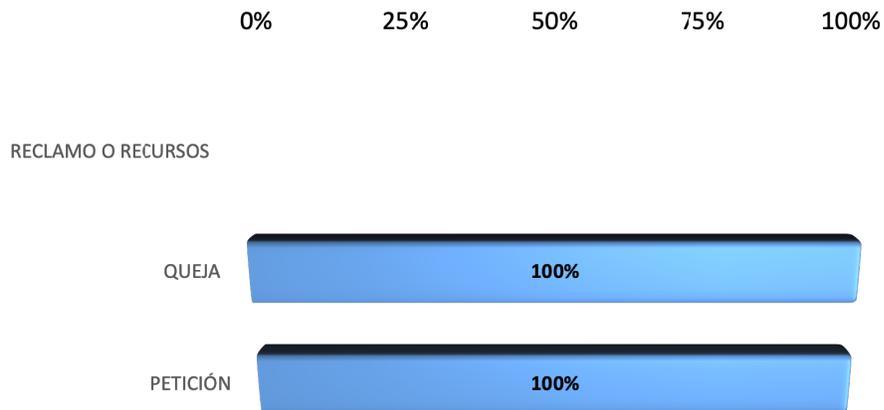


Figura No. 1. PQR'S recibidos

### 2. Clasificación de las Peticiones recibidas

Detalle de Clasificación	Recibidos
CH LLUVIOSO - PETICION	0
SOLICITUD REVISION INTERNET	239
SOLICITUD TRASLADO SERVICIO	10
DAÑOS EN INSTALACIONES	0
SOLICITUD REVISION TV	138
CAMBIO CABLE	0
RECONEXIÓN SERVICIO	4



CAMBIO CONTRASEÑA EQUIPO	3
SOLICITUD SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	6
SOLICITUD REVISION TV E INTERNET	187
INFORMACIÓN PRODUCTOS Y SERVICIOS	73

Tabla No. 2. Clasificación de las Peticiones

0 75 150 225 300

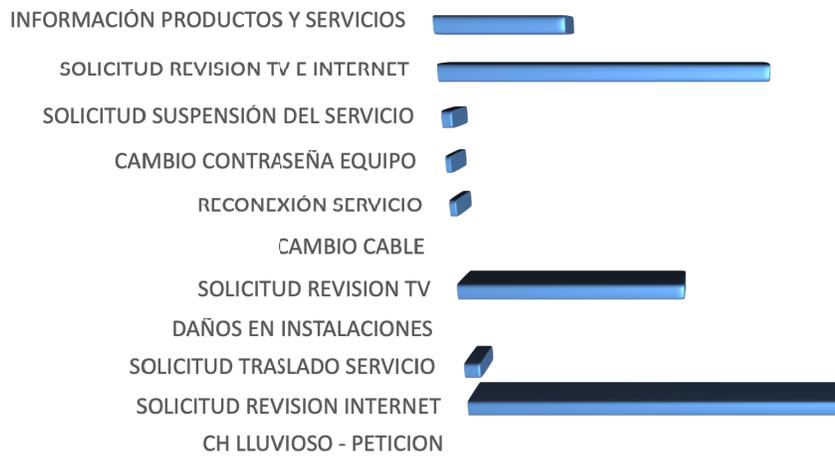


Figura No. 2. Clasificación de las Peticiones

### 3. Medios de recepción

Canal	Recibidos
PRESENCIAL	216
LLAMADAS	176
OFICINA VIRTUAL	14
MENSAJE DE TEXTO	0
CHAT EN LINEA	253
OFICINAS FISICAS	1

Tabla No. 3. Medios de recepción



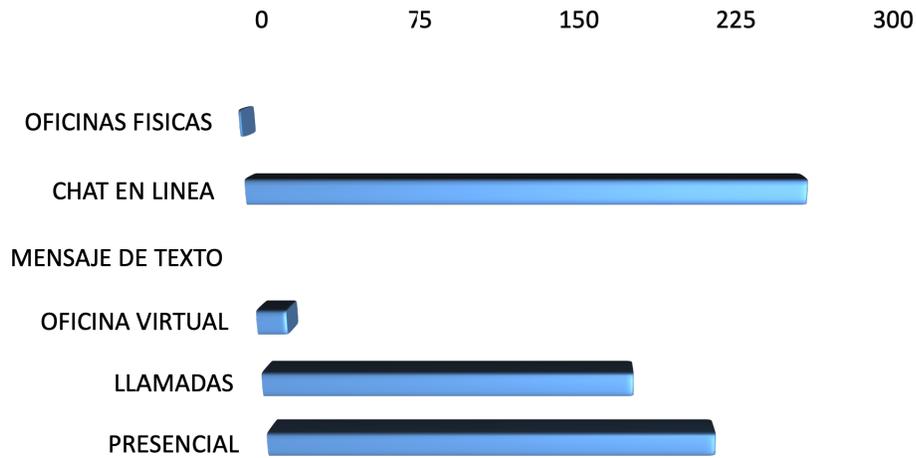


Figura No. 3. Medios de recepción

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

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

Tabla No. 4. Tiempos de solución de petición





Figura No. 4. Tiempos de solución de petición

