

INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN – DIGICOMS SAS

2.1.25.7.1 Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios

| Motivos Quejas - Junio-2024 |
|------------------------------------|
| No disponibilidad del servicio |
| Calidad del servicio |
| Facturación |

2.1.25.7.2 Oficinas físicas

| Indicador | Porcentaje junio-2024 |
|--|------------------------------|
| a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada | 100% |
| b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos. | 0% |

2.1.25.7.3 Línea telefónica

| Indicador | Porcentaje junio-2024 |
|--|------------------------------|
| a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente. | 99% |