

k. Indicadores de Atención al usuario de los que trata el artículo 2.1.25.7 de la Resolución 5111

2.1.25.7.2 Oficinas físicas

Indicador	Porcentaje Junio - 2021
Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	90%
Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	1,13%

2.1.25.7.3 Línea telefónica

Indicador	Porcentaje Junio - 2021
Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	99,94%
Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	91,66%
Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada	1%