

INFORME ESTADISTICO ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO

En disposición de los requerimientos oficiales servicios profesionales LEOWISP Sas se complace en presentar el informe estadístico del área de Atención al Usuario, correspondiente al período evaluado.

Este documento tiene como objetivo compartir de manera clara y transparente los principales resultados relacionados con la prestación de nuestro servicio de atención al usuario y verificar indicadores que nos permiten medir nuestro desempeño.

La información aquí presentada busca mantener informados a nuestros usuarios y fortalecer nuestro compromiso con la mejora continua y la calidad en el servicio que ofrecemos.

- QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

En este apartado presentamos las quejas más frecuentes registradas por nuestros usuarios durante el período evaluado. El análisis de esta información nos permite identificar los aspectos del servicio que requieren mayor atención y establecer acciones de mejora oportunas.

1



principalmente en fibras reventadas y pérdida total del servicio

INCUMPLIMIENTO EN INSTALACIONES

2



Esperas mayores a 8 días hábiles

RETRASO EN TRASLADOS

3



Tiempos de ejecución por encima de lo estipulado contractualmente

ERRORES ADMINISTRATIVOS

4



Demoras en reactivación

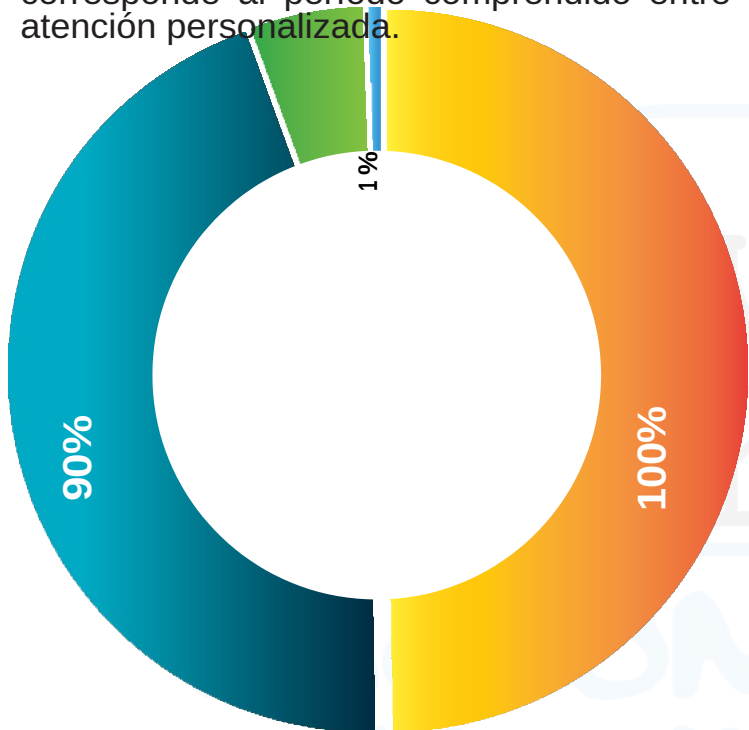


Conocer las situaciones que se repiten con mayor frecuencia es fundamental para fortalecer la calidad del servicio



- PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN EN LAS OFICINAS FÍSICAS

En este apartado se presenta el análisis del porcentaje de solicitudes de atención realizadas en nuestras oficinas físicas. Para efectos de este informe, el tiempo de espera corresponde al período comprendido entre la asignación del turno y el inicio de la atención personalizada.



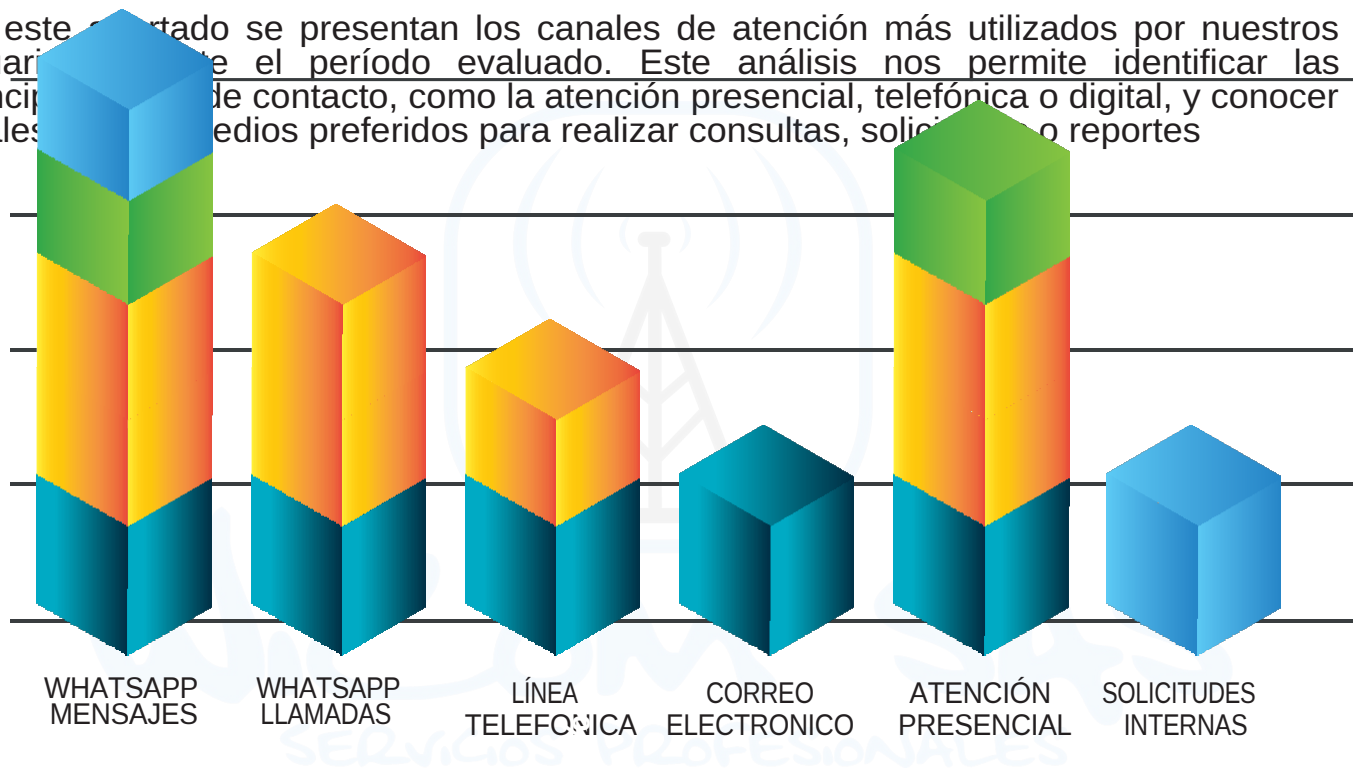
Estos indicadores nos permite evaluar la eficiencia en la prestación del servicio y fortalecer las acciones orientadas a brindar una atención oportuna

INDICADOR	%	OBSERVACIÓN
Atención en oficina en menos de 15 minutos	100	Eficiencia total en la asignación y atención de turnos físicos
Abandono en oficina física	0	Ningún usuario desistió de su turno antes de ser atendido
Efectividad de llamadas (PBX)	90	El 10% restante se atribuye a llamadas fuera del horario
Transferencia en menos de 30 segundos	10	Mayormente casos específicos escalados a otras áreas
Abandono después del menú	1	tasa de deserción mínima con interacción IVR



- CANALES DE TENCIÓN MAS UTILIZADOS

En este apartado se presentan los canales de atención más utilizados por nuestros usuarios durante el período evaluado. Este análisis nos permite identificar las principales formas de contacto, como la atención presencial, telefónica o digital, y conocer cuáles son los medios preferidos para realizar consultas, solicitudes o reportes



1. WhatsApp mensajes: El canal de atención preferido por los usuarios
2. Atención presencial: Alta relevancia para trámites técnicos y administrativos
3. WhatsApp llamadas: Preferidos sobre las llamadas tradicionales
4. PBX: Canal secundario de voz
5. Correo electrónico: Uso marginal para solicitudes más formales
6. Solicitudes internas: Requerimientos de otras áreas

