

INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO 4 TRIMESTRE 2025



RESOLUCION 5111

Centro de Atencion Telefonica

Octubre de 2025	Noviembre de 2025	Diciembre de 2025
------------------------	--------------------------	--------------------------

a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	97%	96%	94%
b) El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos. (*)	8.5%	9.2%	9.6%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.0%	1.5%	1.8%

Centro de Atencion Oficinas Fisicas

Octubre de 2025	Noviembre de 2025	Diciembre de 2025
------------------------	--------------------------	--------------------------

a) El porcentaje de solicitudes de atencion en las oficinas fisicas, en que el tiempo de espera en la atencion es inferior a 15 minutos correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignacion del turno y la atencion personalizada.	97%	98%	99%
b) El porcentaje de usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	1.5%	1,8%	1,9%

OCTUBRE- 25 - QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

No Disponibilidad Del Servicio

Error Factura/Cobro o Descuento Injustificado

Falta De Informacion

NOVIEMBRE-25 - QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

No Disponibilidad Del Servicio

Error Factura/Cobro o Descuento Injustificado

Pago No Aplicado

DICIEMBRE 25- QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

Calidad / Cobertura del servicio

Error Factura/Cobro o Descuento Injustificado

Falta De Informacion/ Contrato y condiciones prestacion del servicio