



Resolución 5111

Centro de Atención Telefónica		MARZO 2026
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.		95.40%
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.		89.15%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.		2.90%

CAC's (Centros de Atención a Clientes)		MARZO 2026
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos.		84.21%
b) Porcentaje de los usuarios a los que le fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de la atención.		4.17%

MARZO 2026 -QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS	
Información / Contrato y condiciones prestación del servicio	
Calidad/Cobertura del Servicio.	
Facturación / Gestión Saldos	

NIVEL DE SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMES TRIMESTRE 2026								
AÑO	TRIMESTRE	MES DEL TRIMESTRE	ID_MEDIO_ATENCION	USUARIOS_NS MUY_INSATISFECHO	USUARIOS_NS INSATISFECHO	USUARIOS_NS NI_INSATISF_NI_SATISF	USUARIOS_NS SATISFECHO	USUARIOS_NS MUY_SATISFECHO
2026	1	1	Oficina	22	35	46	53	62
			Línea Telefónica	16	23	31	39	45
			Página Web	12	18	22	31	40
			Servicios de mensajería instantánea	10	15	19	22	25
		2	Oficina	27	38	49	56	65
			Línea Telefónica	19	25	33	42	49
			Página Web	11	16	26	35	43
			Servicios de mensajería instantánea	12	16	22	27	33
		3	Oficina	32	39	52	59	67
			Línea Telefónica	22	27	35	37	49
			Página Web	13	16	27	39	46
			Servicios de mensajería instantánea	10	12	18	25	34