



INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO

QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR SUS USUARIOS PRIMER TRIMESTRE 2020

ENERO

1. Incremento tarifario.....38
2. Valor subsidiado o financiado.....5
3. Intermitencia.....15

FEBRERO

1. No traslado a nuevo domicilio.....4
2. Valor subsidiado o financiado.....12
3. Intermitencia.....10

MARZO

1. No traslado a nuevo domicilio.....10
2. Valor subsidiado o financiado.....8
3. Intermitencia.....8

OFICINAS DE ATENCIÓN Y VENTAS PRIMER TRIMESTRE 2020

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.....**95%**

b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.....**2%**

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PRIMER TRIMESTRE 2020

a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente..**100%**

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.....**95%**

c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.....**2%**