



INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO

QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR SUS USUARIOS PRIMER TRIMESTRE 2021

ENERO

1. Intento de llamada no exitosa.16
2. Valor subsidiado o financiado... .19
3. Intermitencia.....34

FEBRERO

1. No traslado a nuevo domicilio .. 12
2. Facturación 13
3. Intermitencia..... 27

MARZO

1. No traslado a nuevo domicilio . 8
2. Valor subsidiado o financiado 17
3. Intermitencia..... 21

OFICINAS DE ATENCIÓN Y VENTAS PRIMER TRIMESTRE 2021

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..... **93%**

b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos **7%**

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PRIMER TRIMESTRE 2021

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**93%**

c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada **7%**