



INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO

QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR SUS USUARIOS SEGUNDO TRIMESTRE

2021

ABRIL

1. Intento de llamada no exitosa.16
2. No traslado a nuevo domicilio . .25
3. Intermitencia.....50

MAYO

1. Notraslado a nuevo domicilio .. 12
2. Facturación 13
3. Intermitencia..... 49

JUNIO

1. Notraslado a nuevo domicilio . 9
2. Facturación 11
3. Intermitencia..... 29

OFICINAS DE ATENCIÓN Y VENTAS SEGUNDO 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..... **94%**

b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos..... **6%**

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**94%**

c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada **6%**