



INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO

QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR SUS USUARIOS TERCER TRIMESTRE 2019

JULIO

1. No traslado a nuevo domicilio....8
2. Valor subsidiado o financiado.....10
3. Intermitencia.....9

AGOSTO

1. No traslado a nuevo domicilio.....15
2. Intermitencia.....2
3. Valor subsidiado o financiado6

SEPTIEMBRE

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

OFICINAS DE ATENCIÓN Y VENTAS TERCER TRIMESTRE 2019

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 TERCER TRIMESTRE 2019

a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente..**98%**

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.....**99%**

c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.....**1%**