



## INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO

### QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR SUS USUARIOS CUARTO TRIMESTRE 2019

#### JULIO

1. No traslado a nuevo domicilio....4
2. Valor subsidiado o financiado.....14
3. Intermittencia.....8

#### AGOSTO

1. No traslado a nuevo domicilio.....28
2. Intermittencia.....7
3. Valor subsidiado o financiado .....3

#### SEPTIEMBRE

1. No traslado a nuevo domicilio.....5
2. Valor subsidiado o financiado.....15
3. Intermittencia.....9

### OFICINAS DE ATENCIÓN Y VENTAS CUARTO 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.....**97%**

b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.....**1%**

### CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA CUARTO TRIMESTRE 2019

a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente..**99%**

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.....**98%**

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