



INDICADORES CALIDAD DEL SERVICIO

QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR SUS USUARIOS TERCER TRIMESTRE 2021

JULIO

- Intento de llamada no éxitos
- Intermitencia

AGOSTO

- Intermitencia
- Facturación

SEPTIEMBRE

- Facturación
- Intermitencia
- No traslado nuevo domicilio

OFICINAS DE ATENCIÓN Y VENTAS TERCER TRIMESTRE 2021

- a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de esperen la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada **92%**
- b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos **4%**

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA TERCER TRIMESTRE 2021

- a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.....**96%**
- 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 **97%**
- c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada **6%**