



## INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO ENERO 2024

### LINEA TELEFÓNICA

INDICADOR	% MES
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	95%
b) El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta opta por atención personalizada y recibe atención personalizada	38%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	6%

### CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

INDICADOR	% MES
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos.	87%
b) Porcentaje de los usuarios a los que le fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de la atención	6%

### QUEJAS MÁS FRECUENTES

Error factura / Cobro o descuento injustificado

Facturación / Gestión saldos

Cobro por reconexión