

**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO**  
**SEPTIEMBRE 2025**
**LINEA TELEFÓNICA**

INDICADOR	% MES
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	89%
b) El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta opta por atención personalizada y recibe atención personalizada	3%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada	2%

**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.	91%
b) Porcentaje de los usuarios a los que le fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de la atención	5%

**QUEJAS MÁS FRECUENTES**

Facturación
Intermitencia
Error factura/ Cobro o descuento injustificado