



## INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO ABRIL 2026

### LINEA TELEFÓNICA

| INDICADOR                                                                                                                                   | % MES |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente                                       | 87%   |
| b) El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta opta por atención personalizada y recibe atención personalizada | 5%    |
| c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada                   | 3%    |

### 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. | 90%   |
| b) Porcentaje de los usuarios a los que le fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de la atención              | 3%    |

### QUEJAS MÁS FRECUENTES

Reporte a centrales de riesgo

Falta de información.

Datos personales.