

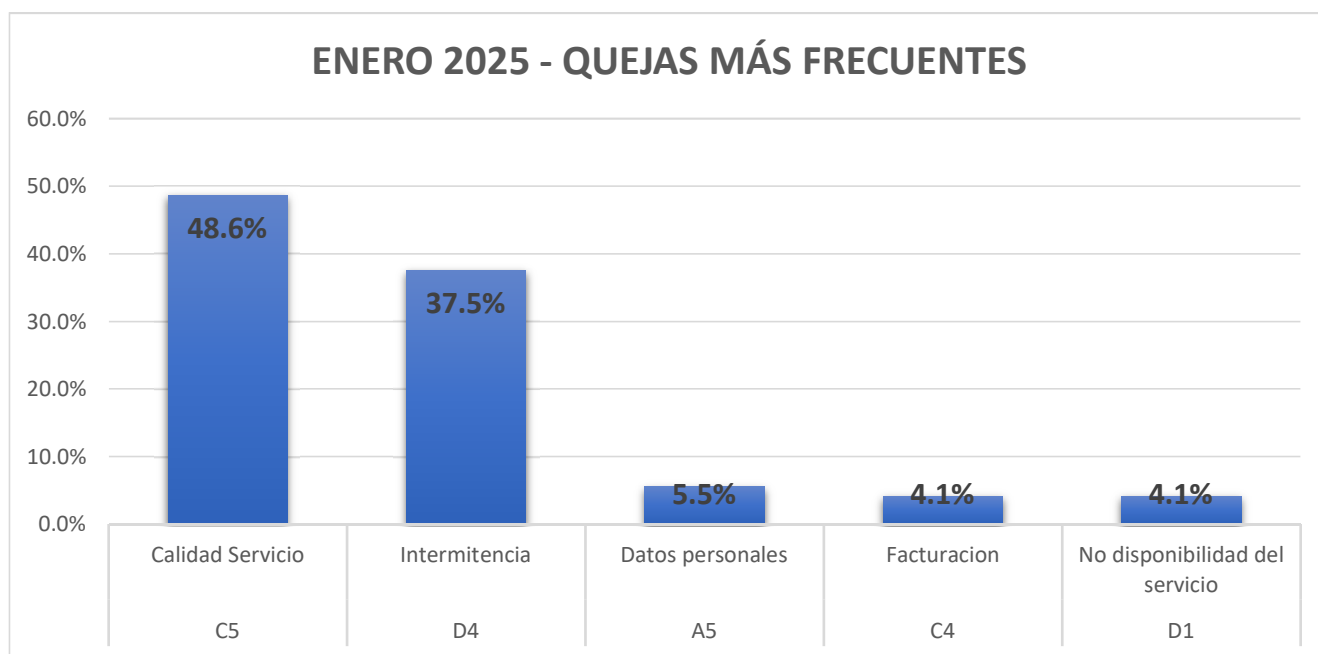
INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

ENERO 2025 - QUEJAS MÁS FRECUENTES

TIPOLOGIA	DESCRIPCIÓN	
C5	Calidad Servicio	48.6%
D4	Intermitencia	37.5%
A5	Datos personales	5.5%
C4	Facturacion	4.1%
D1	No disponibilidad del servicio	4.1%

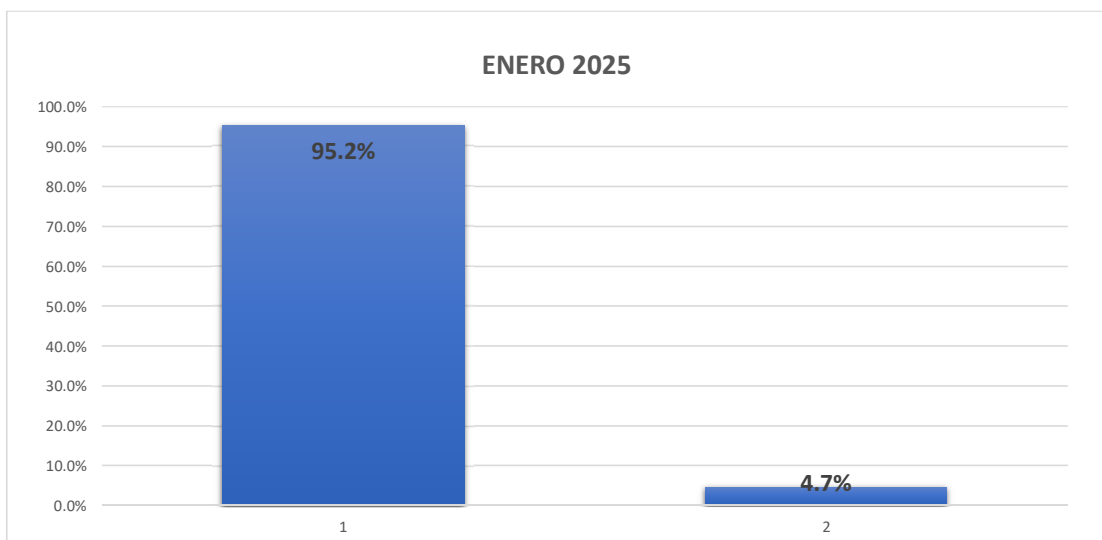
ENERO 2025 - QUEJAS MÁS FRECUENTES



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

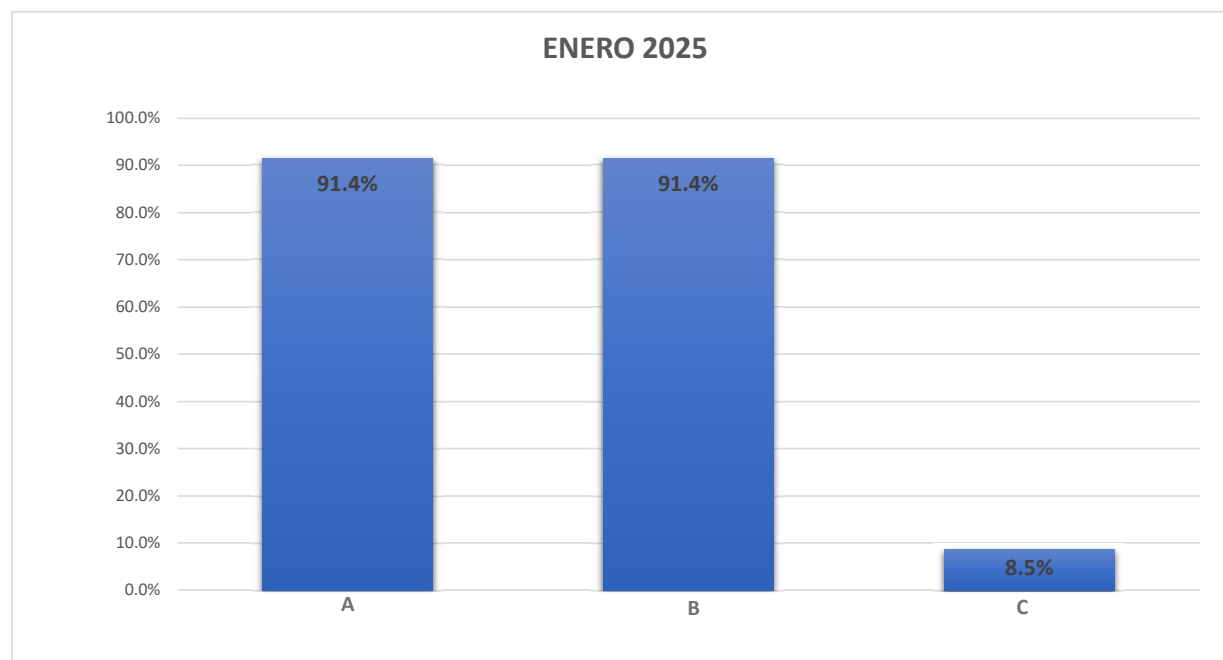
CENTRO ATENCIÓN OFICINAS	ENERO 2025
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada.	95.2%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	4.7%



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

CENTRO ATENCIÓN TELEFONICA	ENERO 2025
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	91.4%
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.	91.4%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	8.5%





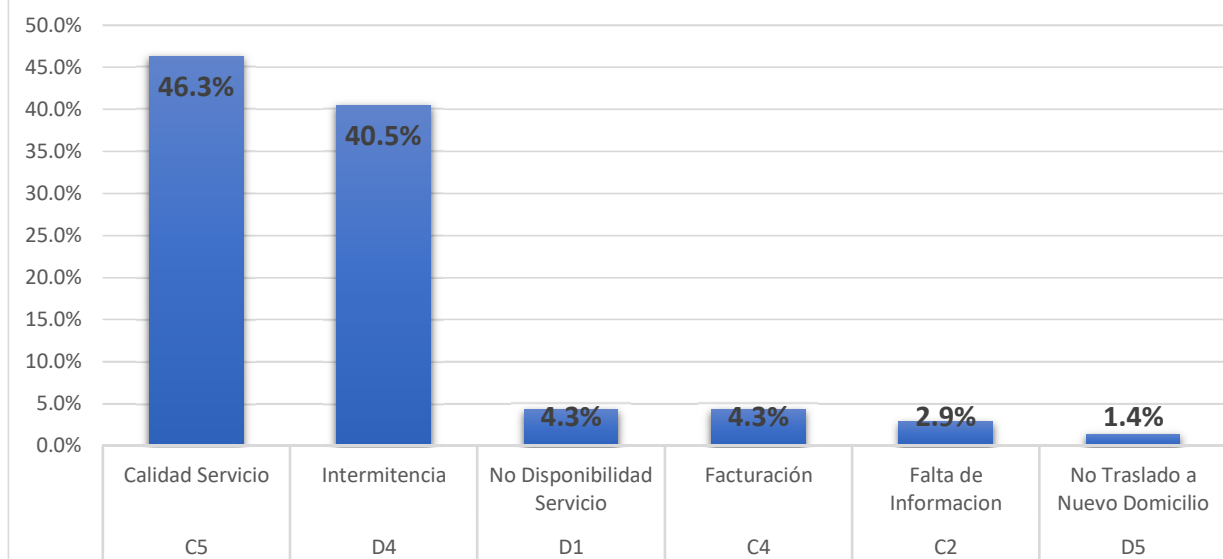
INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

FEBRERO 2025 - QUEJAS MÁS FRECUENTES

TIPOLOGIA	DESCRIPCIÓN	
C5	Calidad Servicio	46.3%
D4	Intermitencia	40.5%
D1	No Disponibilidad Servicio	4.3%
C4	Facturación	4.3%
C2	Falta de Informacion	2.9%
D5	No Traslado a Nuevo Domicilio	1.4%

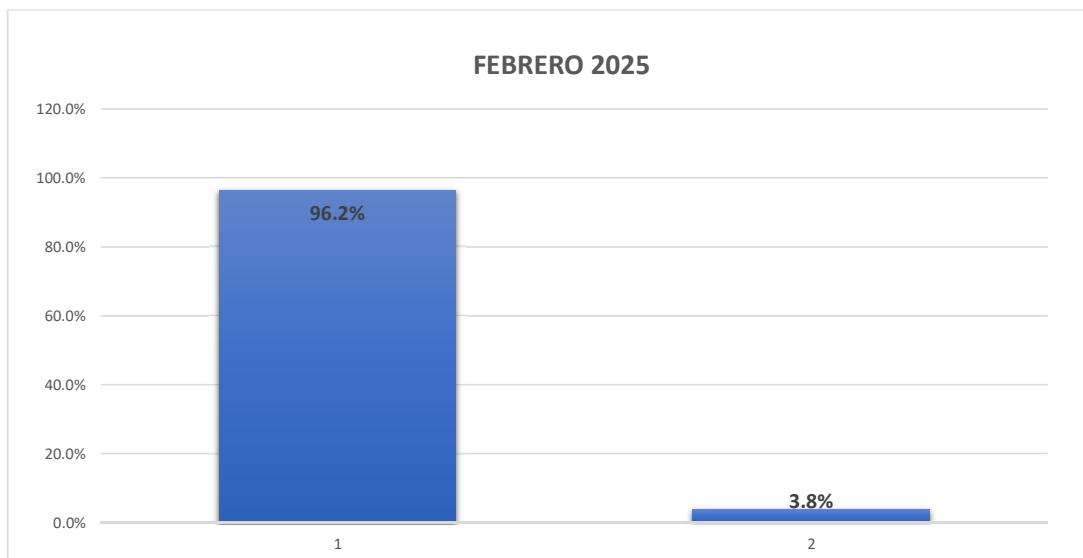
FEBRERO 2025 - QUEJAS MÁS FRECUENTES



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

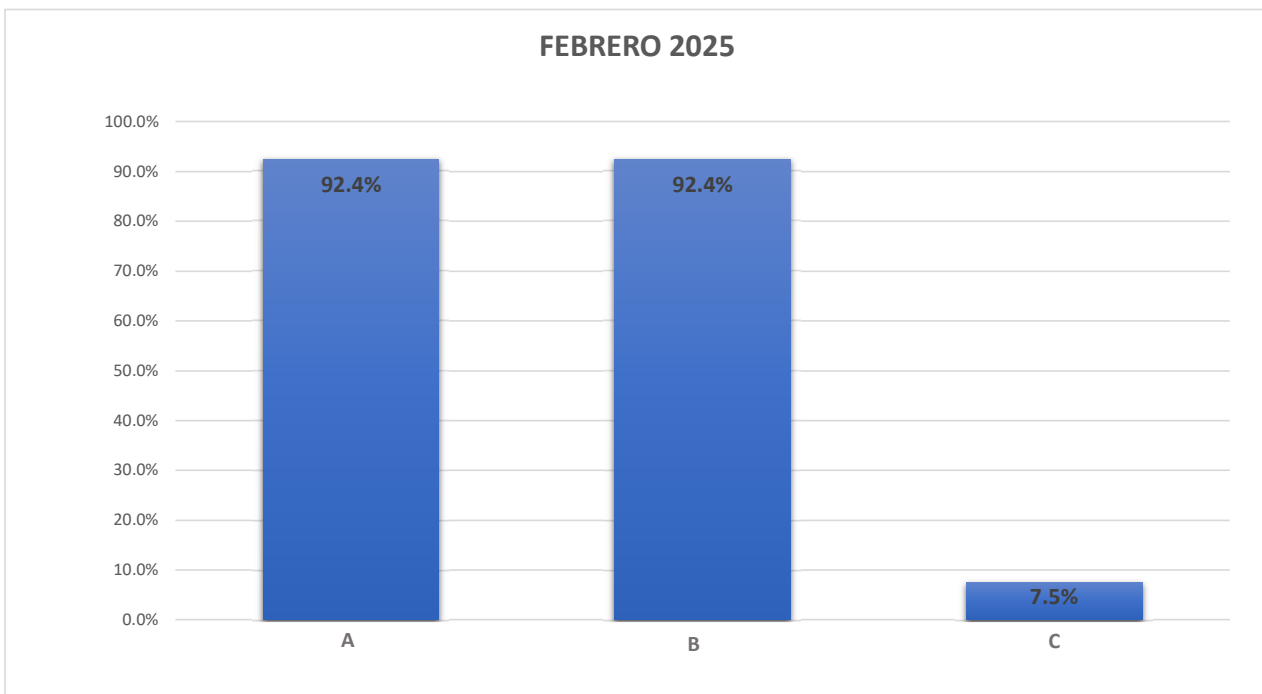
CENTRO ATENCIÓN OFICINAS	FEBRERO 2025
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada.	96.2%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	3.8%



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

CENTRO ATENCIÓN TELEFONICA	FEBRERO 2025
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	92.4%
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.	92.4%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	7.5%





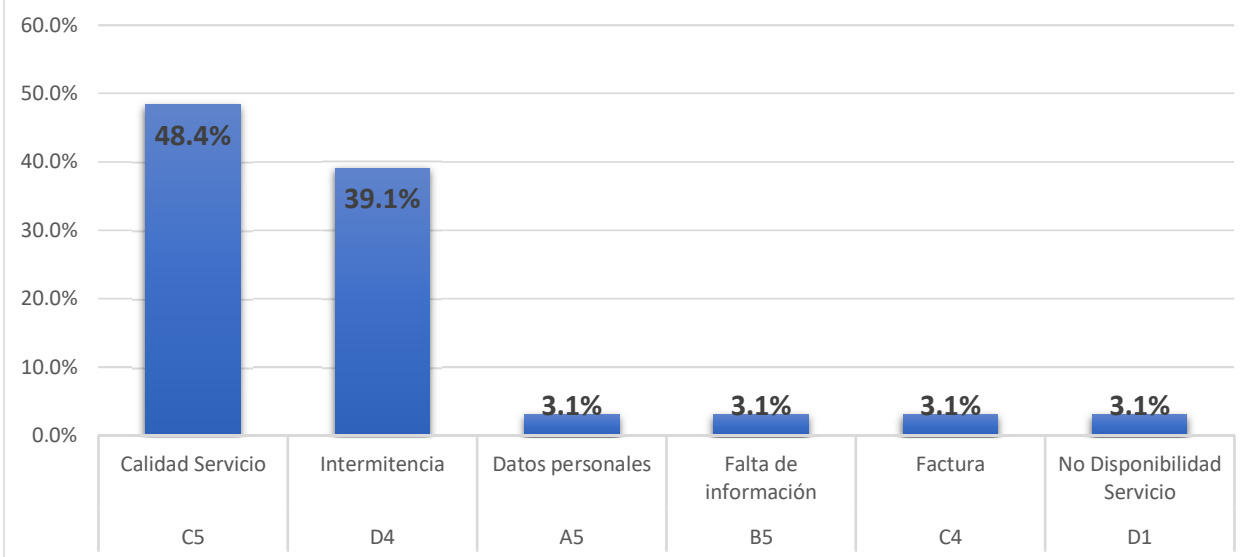
INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

MARZO 2025 - QUEJAS MÁS FRECUENTES

TIPOLOGIA	DESCRIPCIÓN	
C5	Calidad Servicio	48.4%
D4	Intermitencia	39.1%
A5	Datos personales	3.1%
B5	Falta de información	3.1%
C4	Factura	3.1%
D1	No Disponibilidad Servicio	3.1%

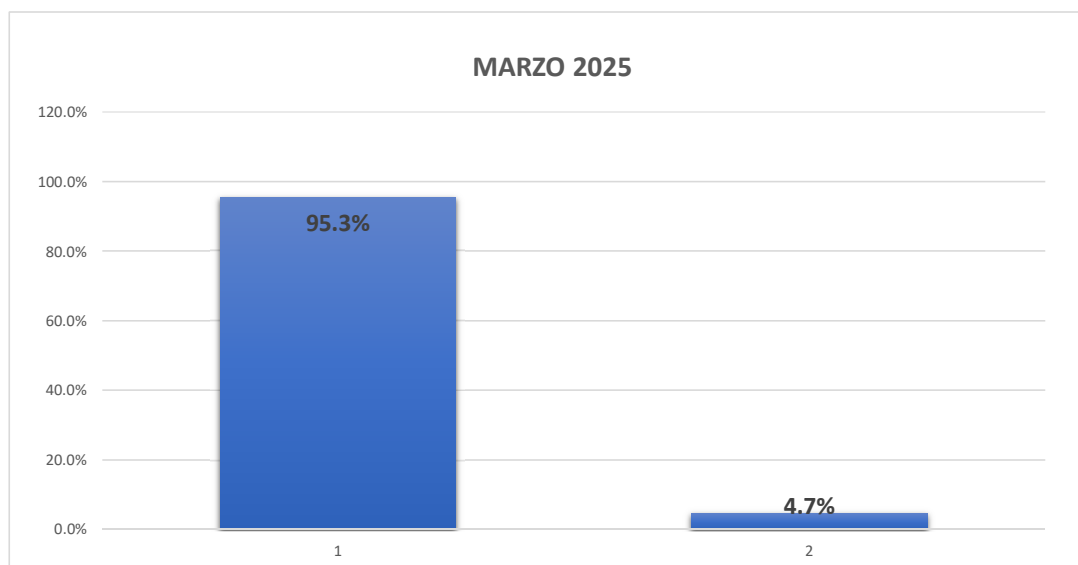
MARZO 2025 - QUEJAS MÁS FRECUENTES



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

CENTRO ATENCIÓN OFICINAS	MARZO 2025
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.	95.3%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	4.7%



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

CENTRO ATENCIÓN TELEFONICA	MARZO 2025
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	89.3%
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.	89.3%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	10.6%

