



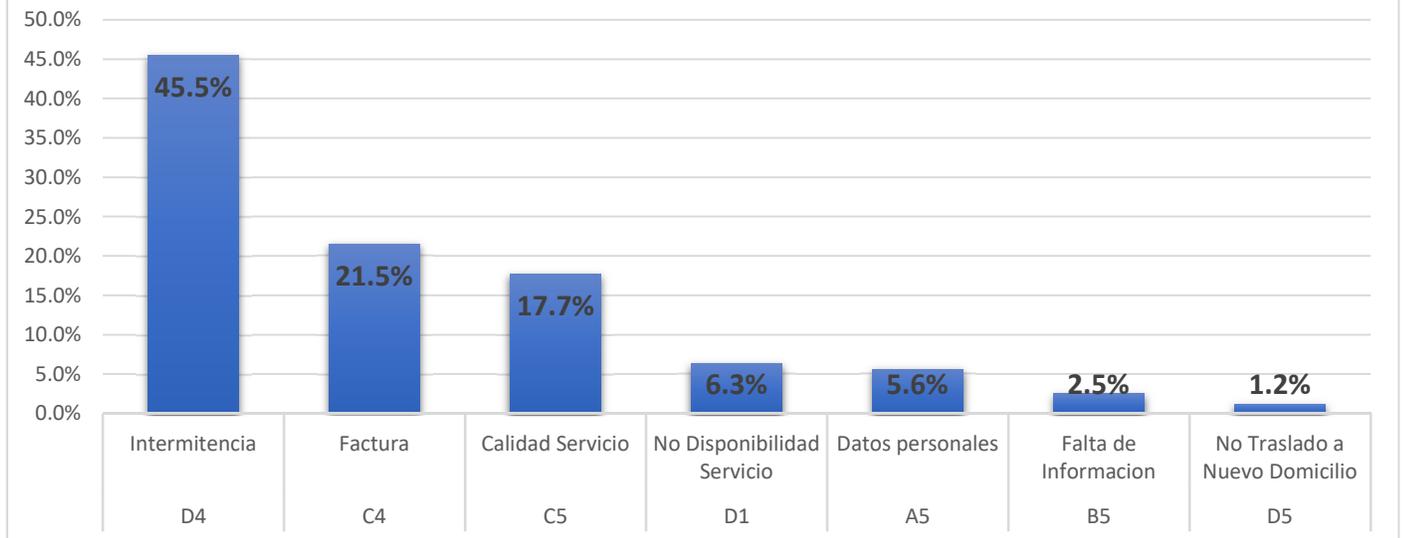
INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

ABRIL 2025 - QUEJAS MÁS FRECUENTES

| TIPOLOGIA | DESCRIPCIÓN | |
|-----------|-------------------------------|-------|
| D4 | Intermitencia | 45.5% |
| C4 | Factura | 21.5% |
| C5 | Calidad Servicio | 17.7% |
| D1 | No Disponibilidad Servicio | 6.3% |
| A5 | Datos personales | 5.6% |
| B5 | Falta de Informacion | 2.5% |
| D5 | No Traslado a Nuevo Domicilio | 1.2% |

ABRIL 2025 - QUEJAS MÁS FRECUENTES

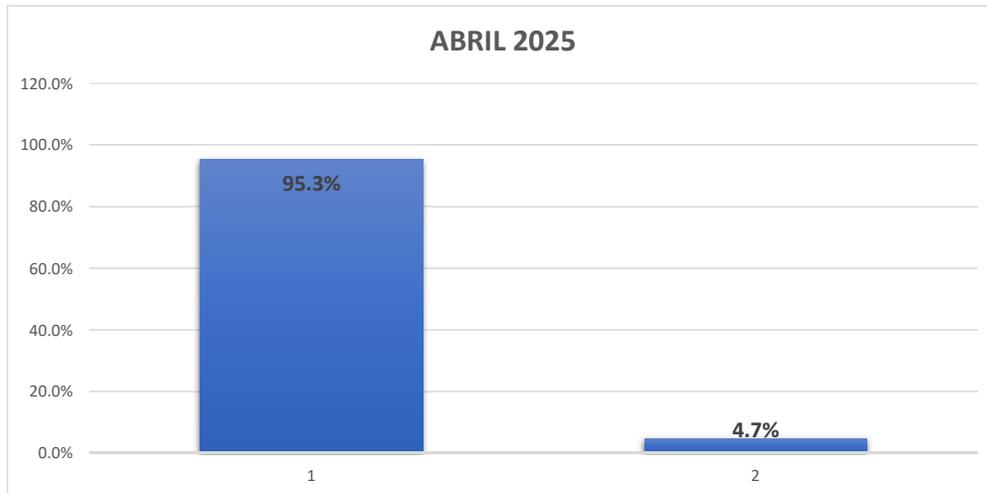




INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

| CENTRO ATENCIÓN OFICINAS | ABRIL 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 | ABRIL 2025 |
|--|------------|
| a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente. | 85.5% |
| 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. | 85.5% |
| c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada. | 14.5% |

