



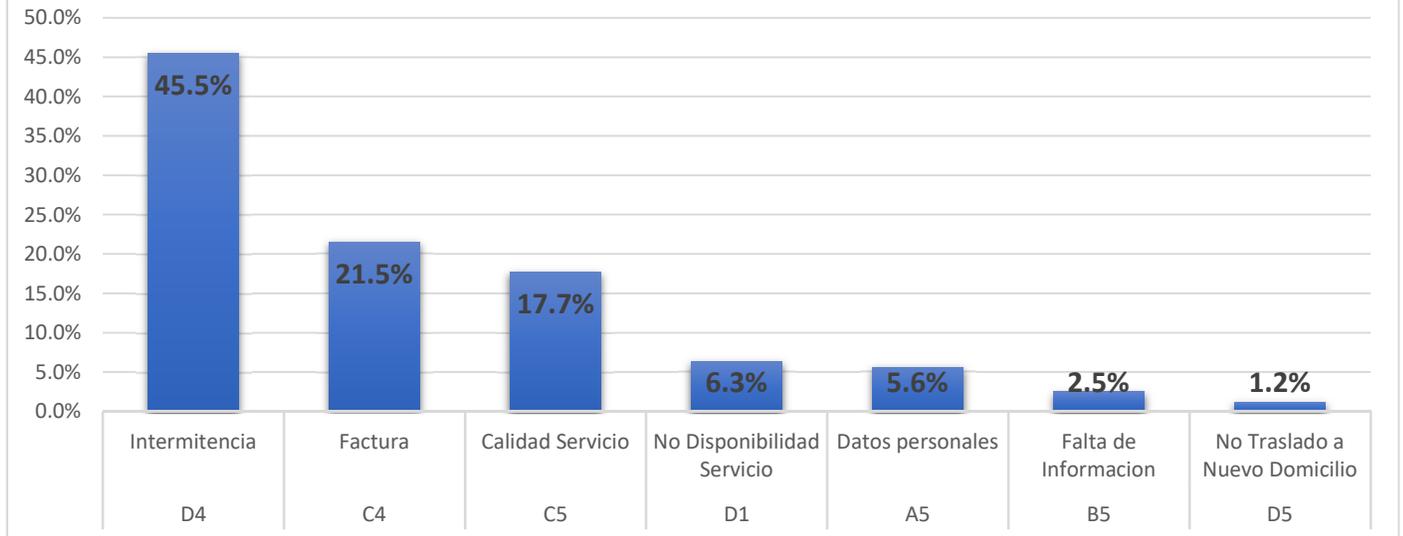
INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

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

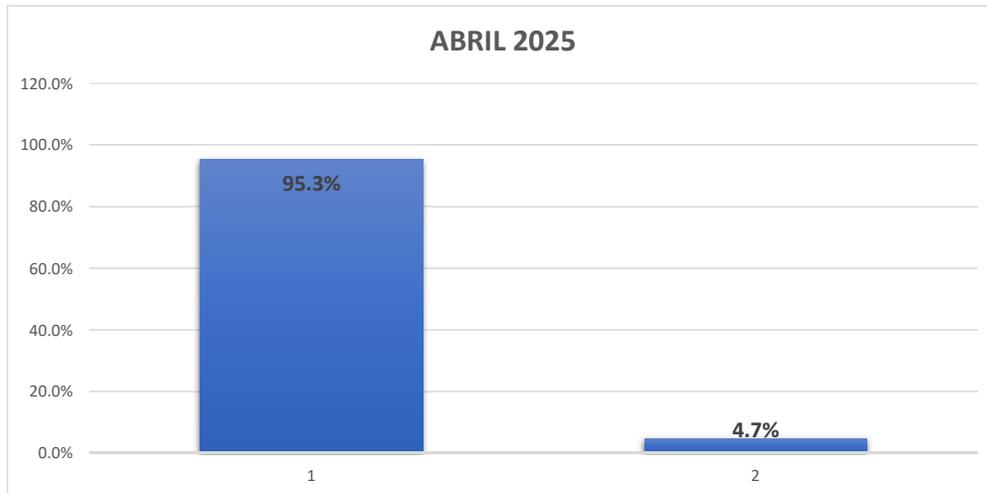




INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

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%

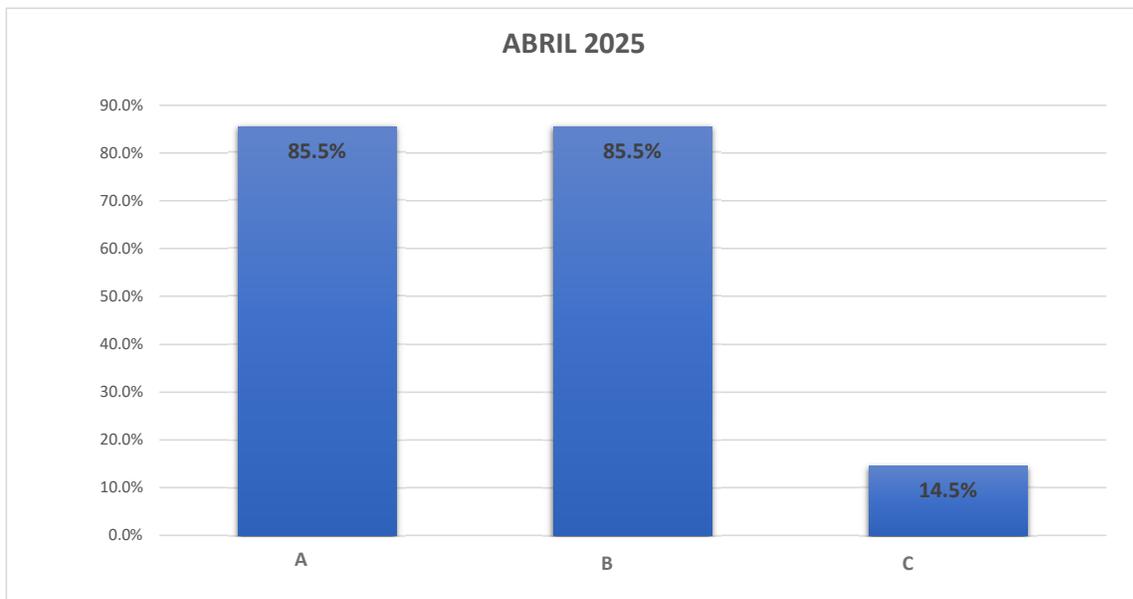




INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

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%



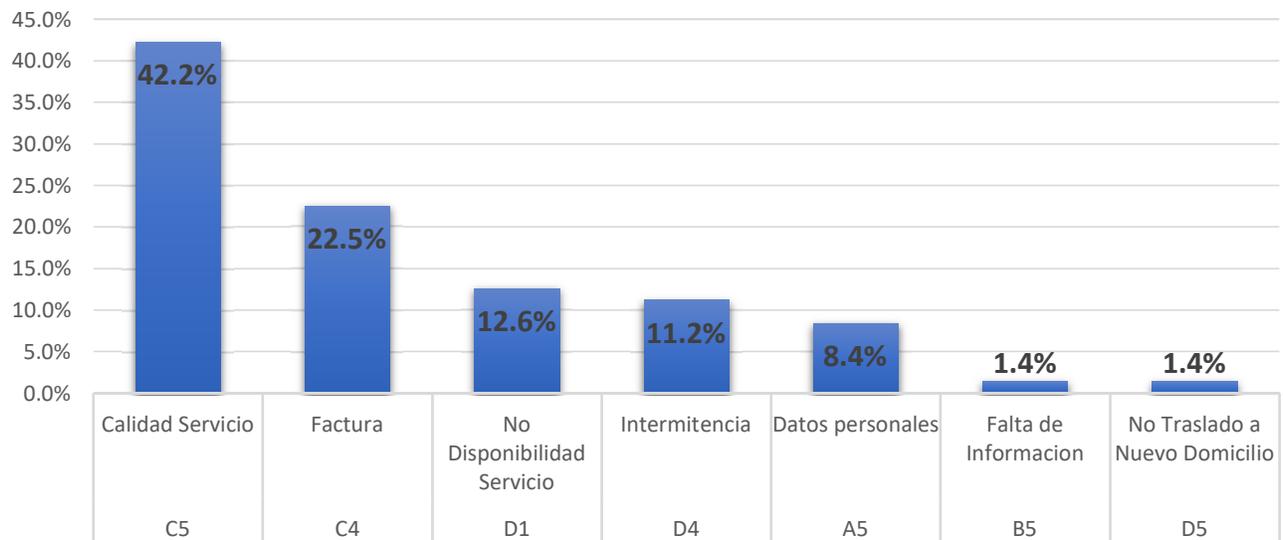
INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

MAYO 2025 - QUEJAS MÁS FRECUENTES

TIPOLOGIA	DESCRIPCIÓN	
C5	Calidad Servicio	42.2%
C4	Factura	22.5%
D1	No Disponibilidad Servicio	12.6%
D4	Intermitencia	11.2%
A5	Datos personales	8.4%
B5	Falta de Informacion	1.4%
D5	No Traslado a Nuevo Domicilio	1.4%

MAYO 2025 - QUEJAS MÁS FRECUENTES

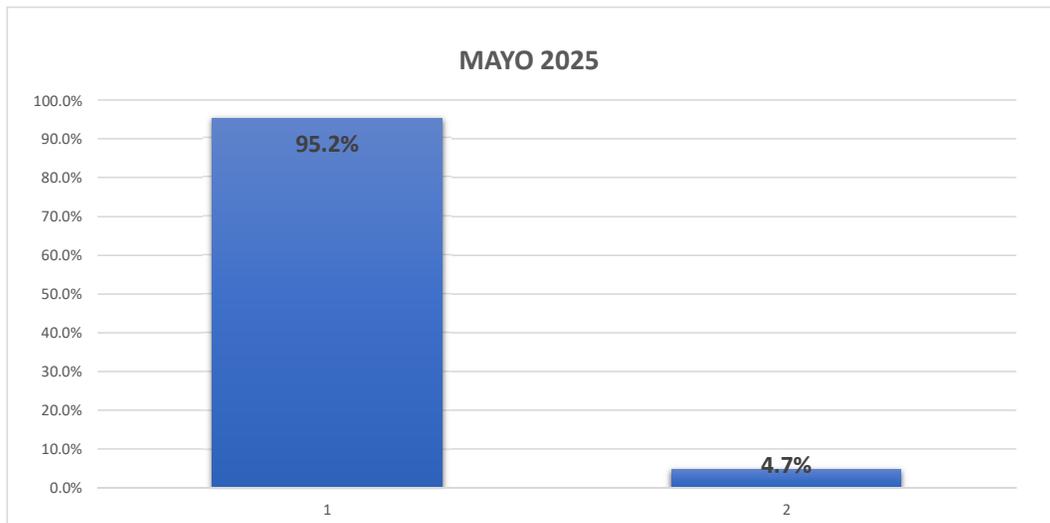




INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

CENTRO ATENCIÓN OFICINAS	MAYO 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%

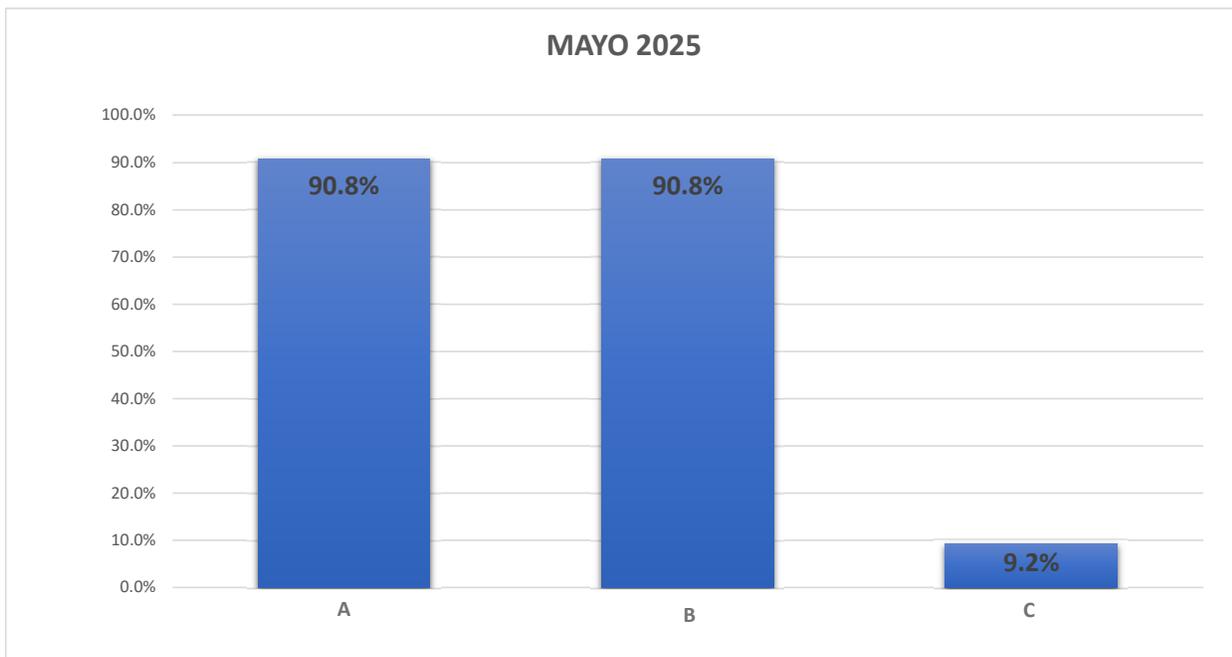




INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

CENTRO ATENCIÓN TELEFONICA	MAYO 2025
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	90.8%
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.	90.8%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	9.2%



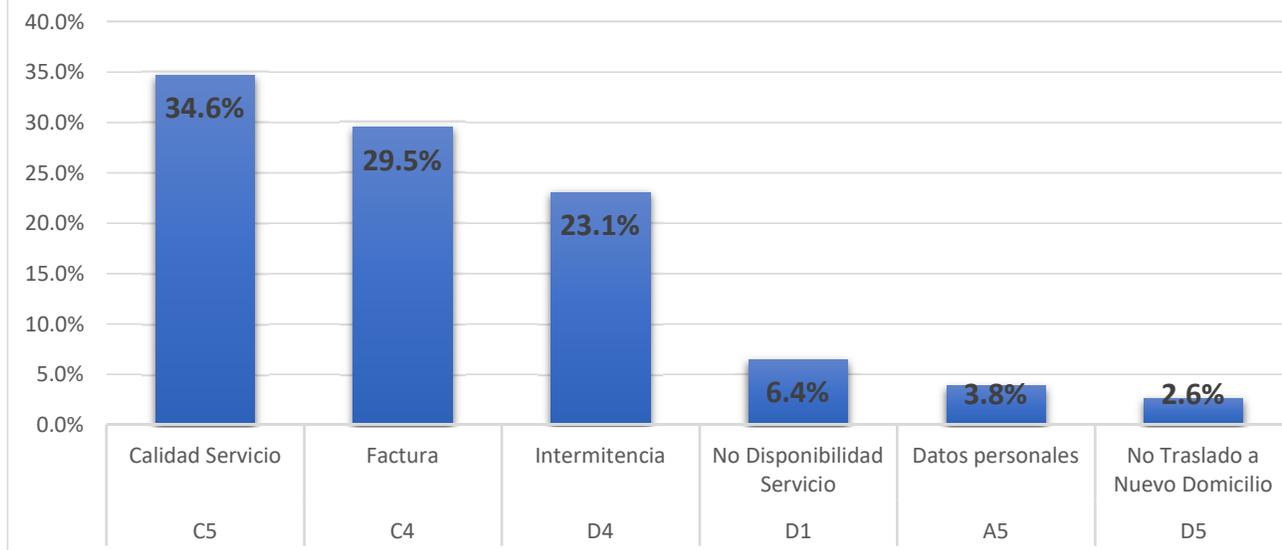
INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

JUNIO 2025 - QUEJAS MÁS FRECUENTES

TIPOLOGIA	DESCRIPCIÓN	
C5	Calidad Servicio	34.6%
C4	Factura	29.5%
D4	Intermitencia	23.1%
D1	No Disponibilidad Servicio	6.4%
A5	Datos personales	3.8%
D5	No Traslado a Nuevo Domicilio	2.6%

JUNIO 2025 - QUEJAS MÁS FRECUENTES

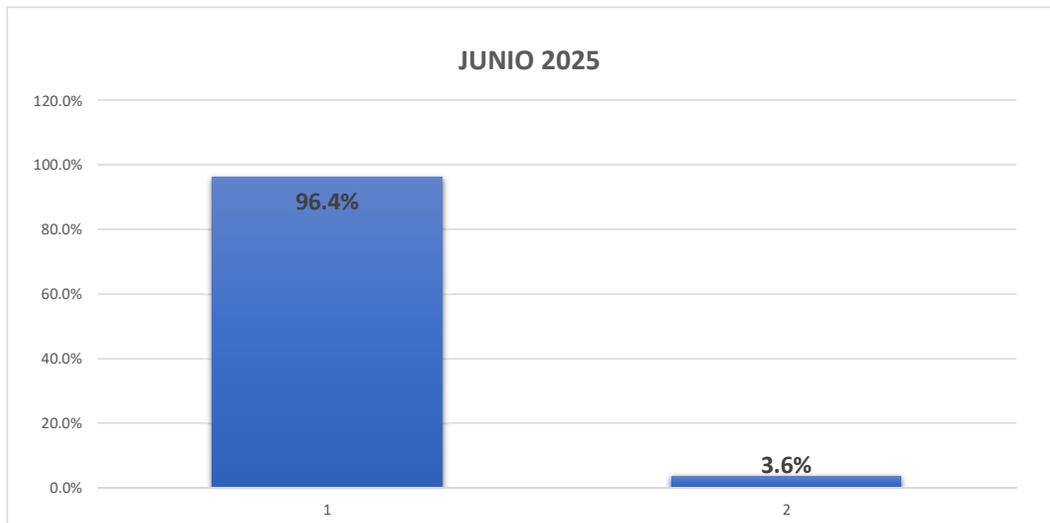




INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

CENTRO ATENCIÓN OFICINAS	JUNIO 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.	96.4%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	3.6%





INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

CENTRO ATENCIÓN TELEFONICA	JUNIO 2025
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	86%
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.	84.7%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	14%

