

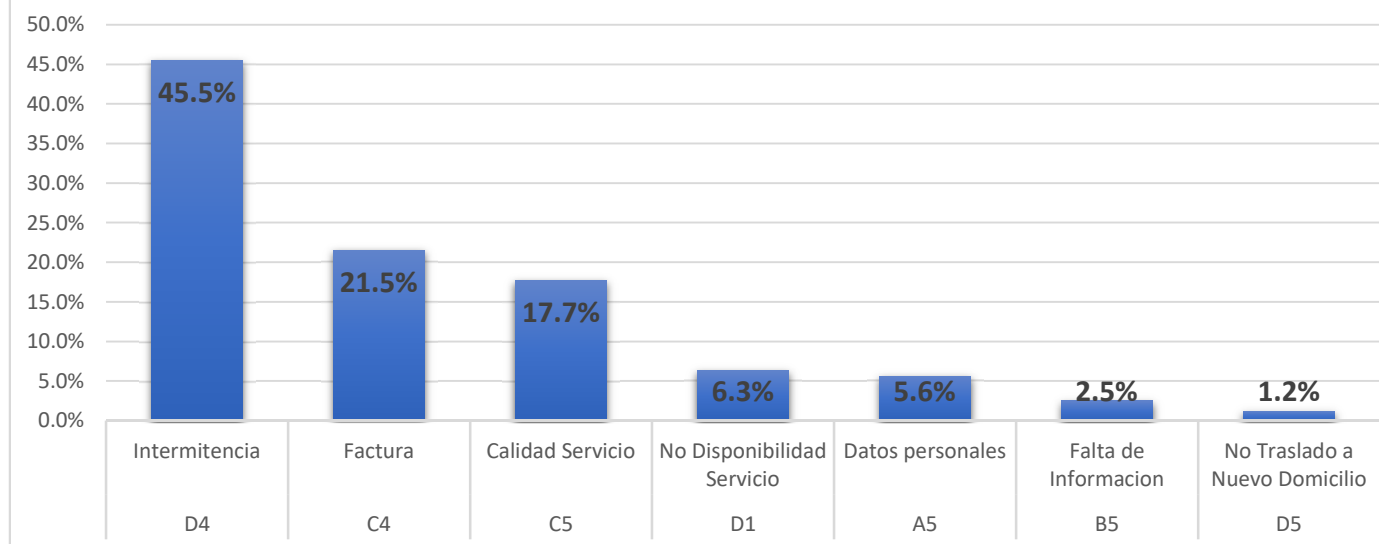
## INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

### 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%

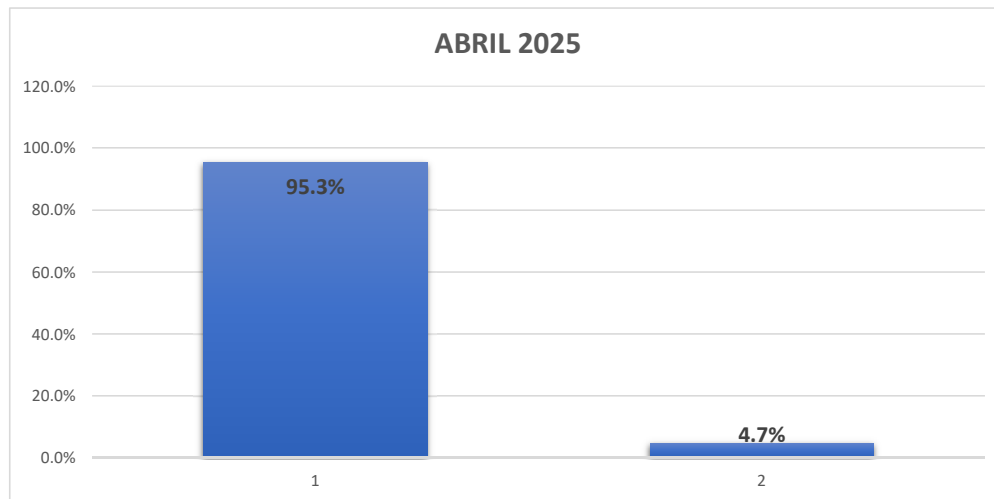
#### ABRIL 2025 - QUEJAS MÁS FRECUENTES



## INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

### RESOLUCIÓN 5111

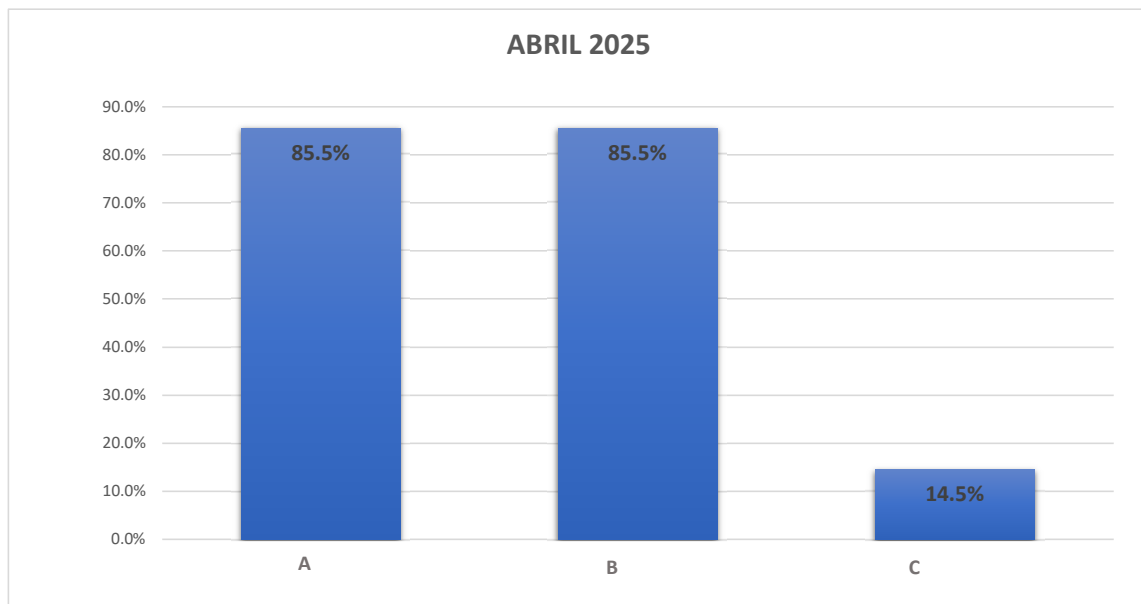
CENTRO ATENCIÓN OFICINAS	ABRIL 2025
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada.	95.3%
b) Porcentaje de los 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%



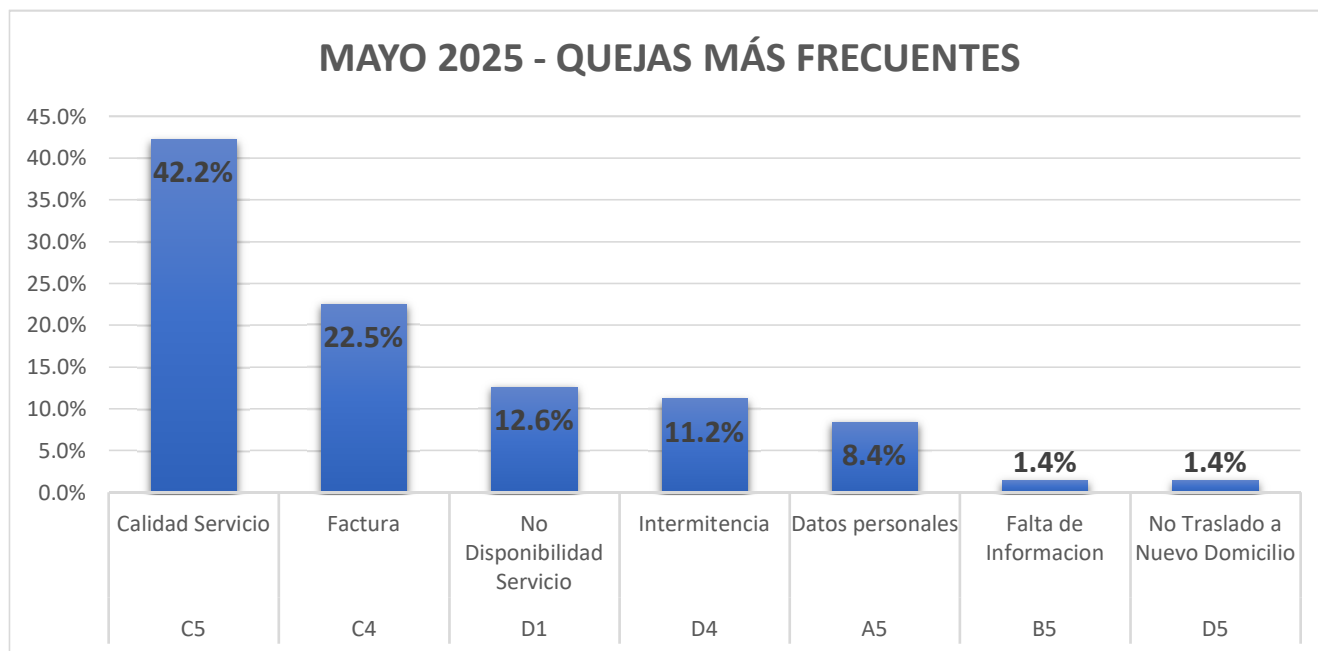
## INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

### 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%

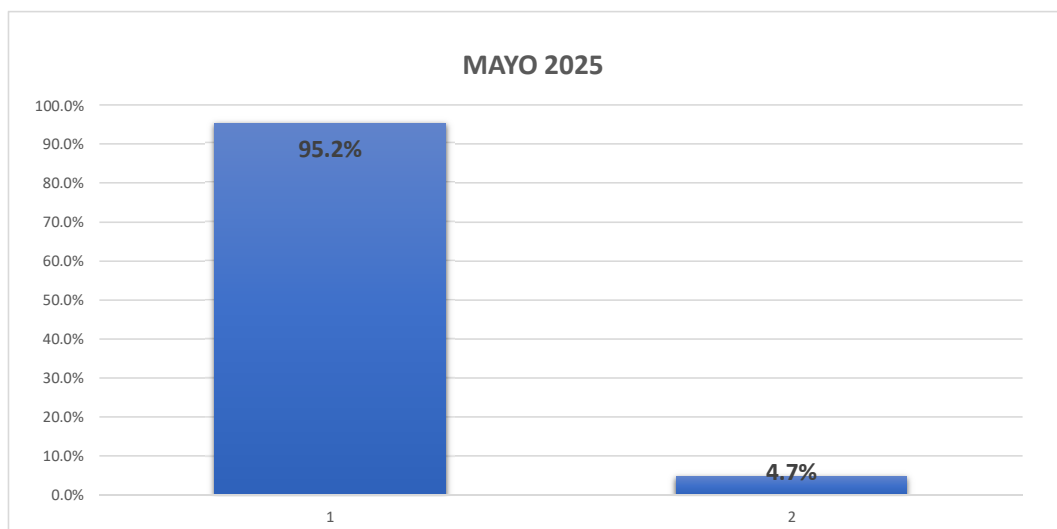
#### MAYO 2025 - QUEJAS MÁS FRECUENTES



## INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

### RESOLUCIÓN 5111

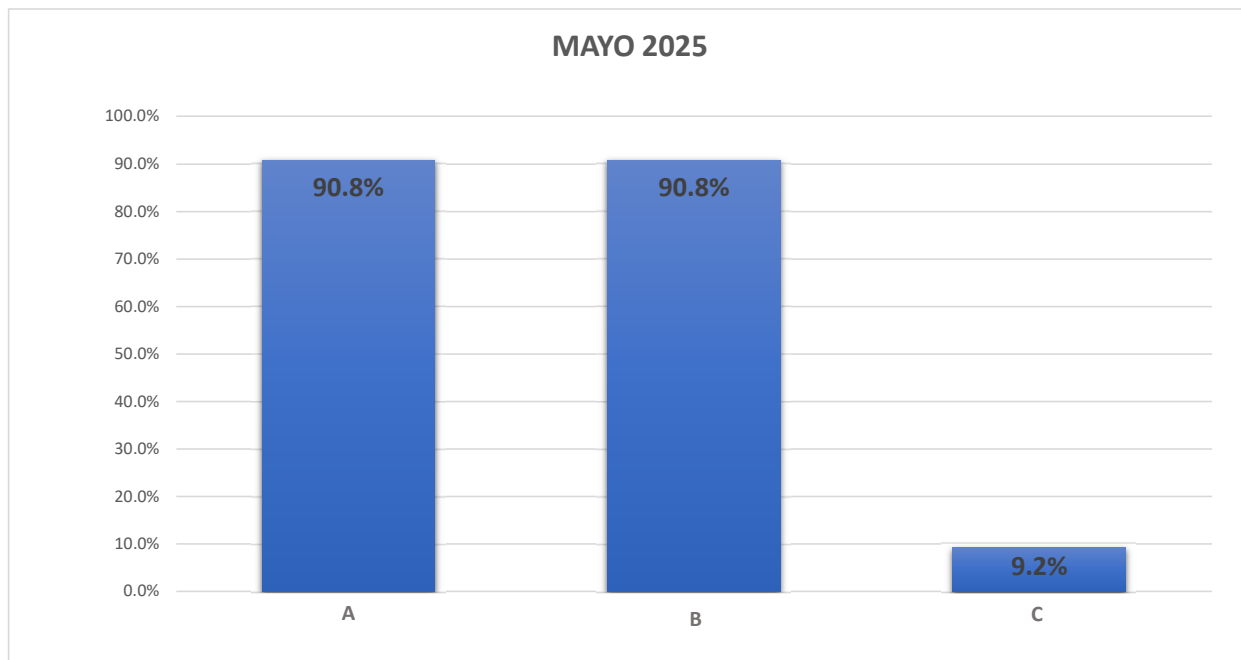
CENTRO ATENCIÓN OFICINAS	MAYO 2025
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada.	95.2%
b) Porcentaje de los 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%



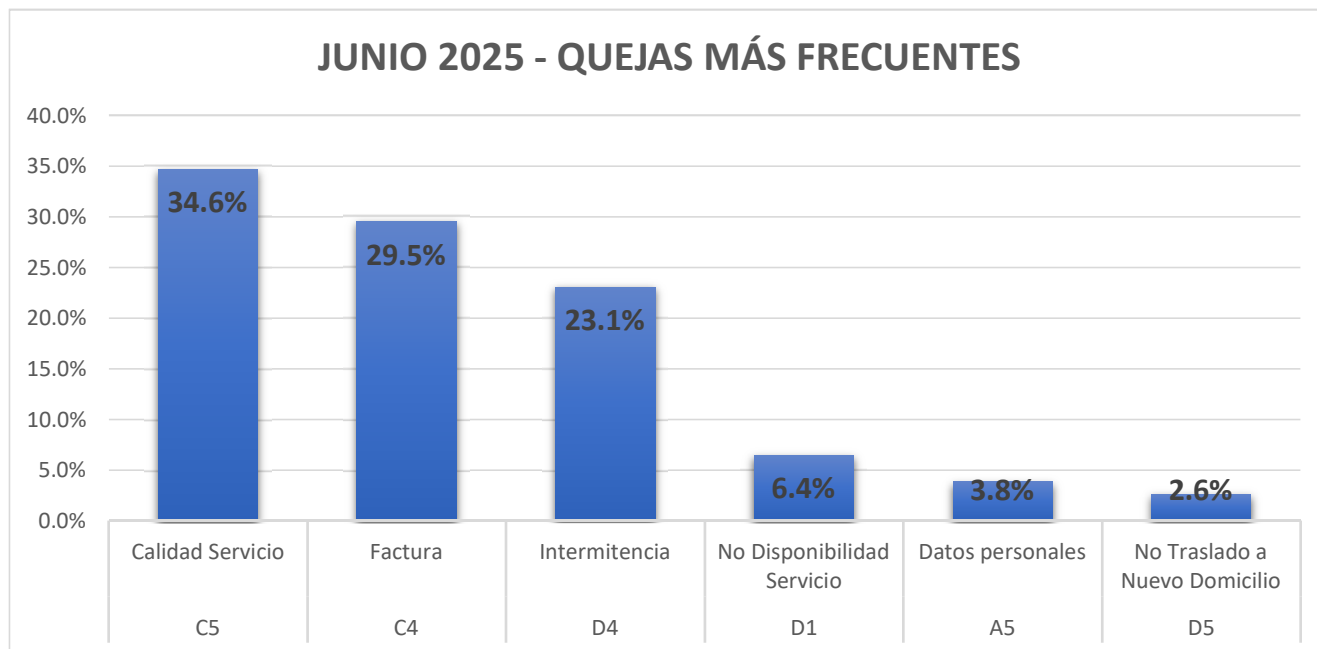
## INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

### 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%

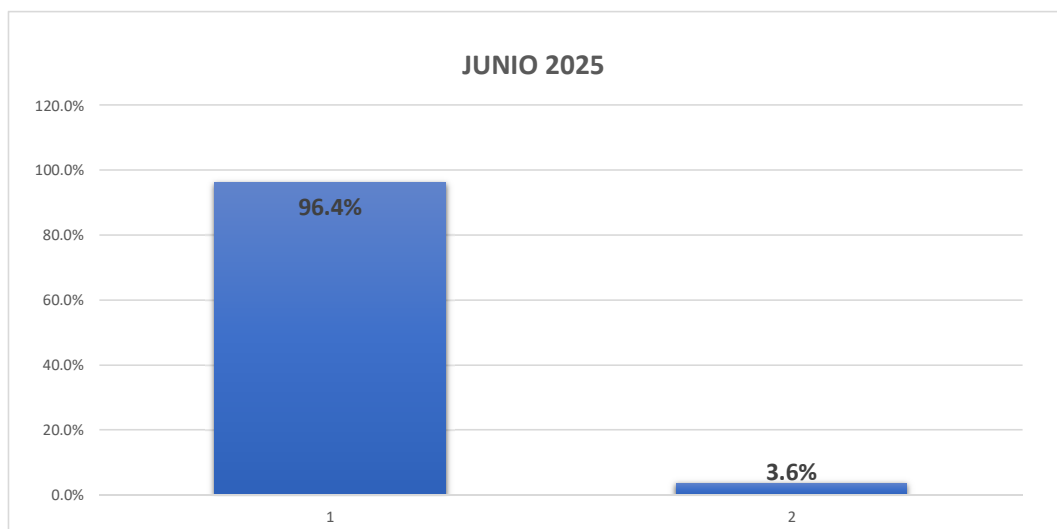
#### JUNIO 2025 - QUEJAS MÁS FRECUENTES



## 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%

