

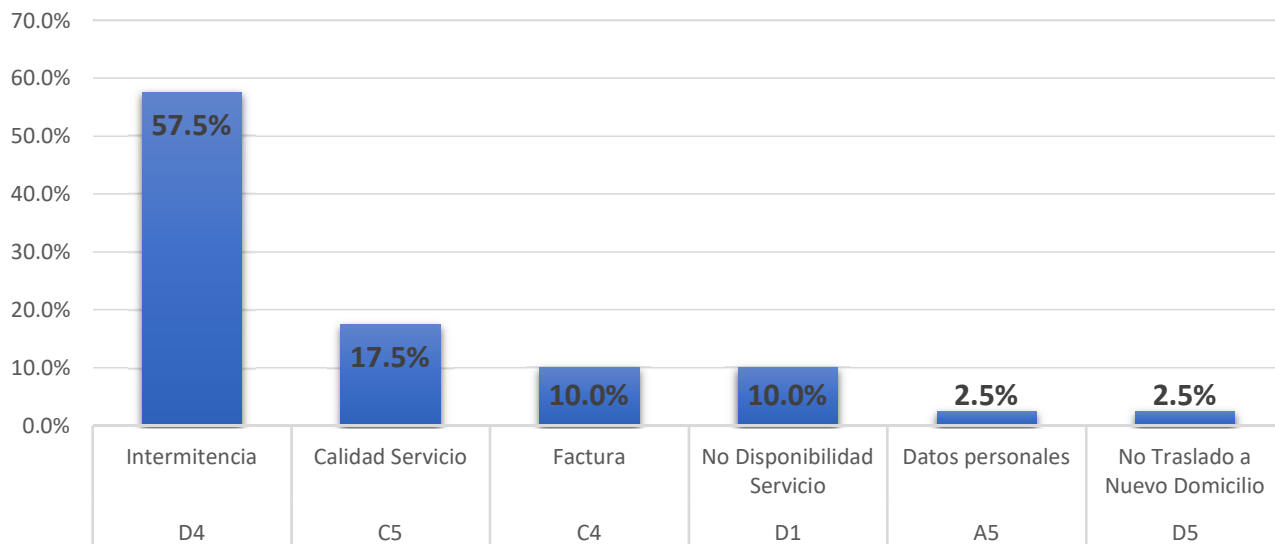
INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

JULIO 2025 - QUEJAS MÁS FRECUENTES

TIPOLOGIA	DESCRIPCIÓN	
D4	Intermitencia	57.5%
C5	Calidad Servicio	17.5%
C4	Factura	10.0%
D1	No Disponibilidad Servicio	10.0%
A5	Datos personales	2.5%
D5	No Traslado a Nuevo Domicilio	2.5%

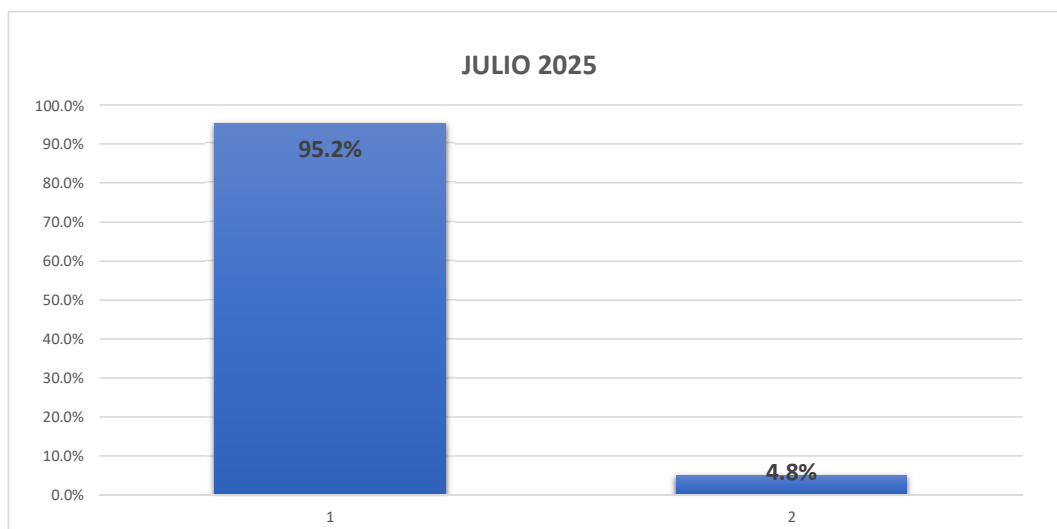
JULIO 2025 - QUEJAS MÁS FRECUENTES



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

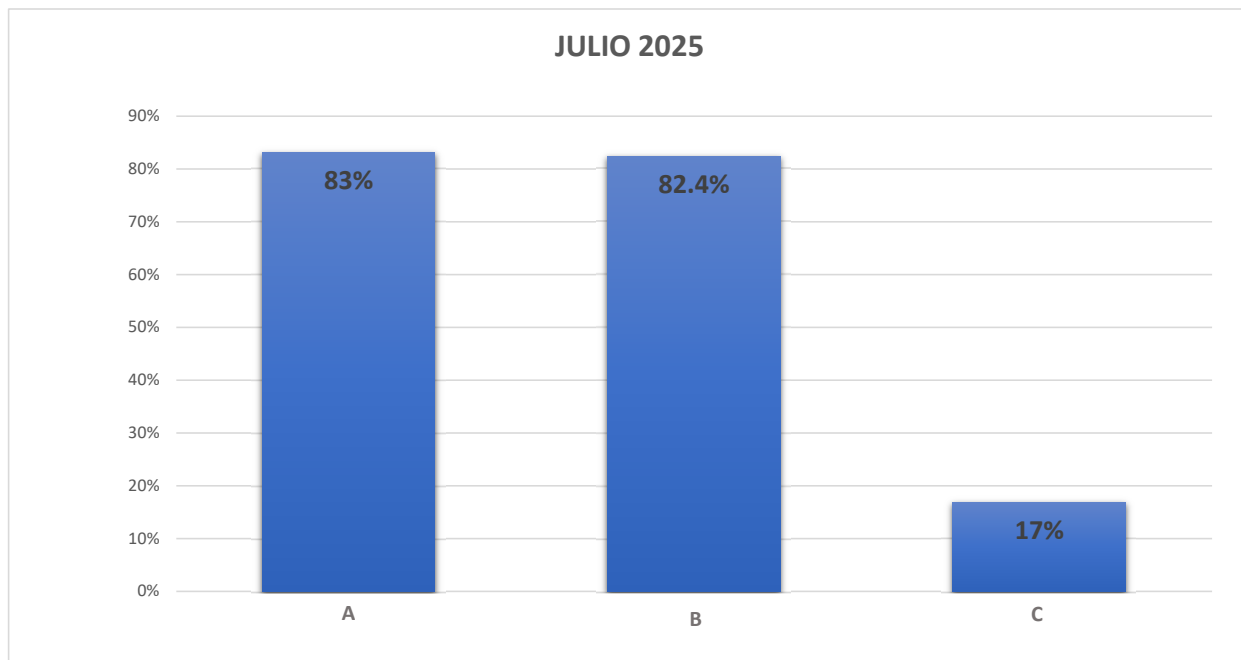
CENTRO ATENCIÓN OFICINAS	JULIO 2025
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada.	95.2%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	4.8%



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

CENTRO ATENCIÓN TELEFONICA	JULIO 2025
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	83%
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.	82.4%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	17%



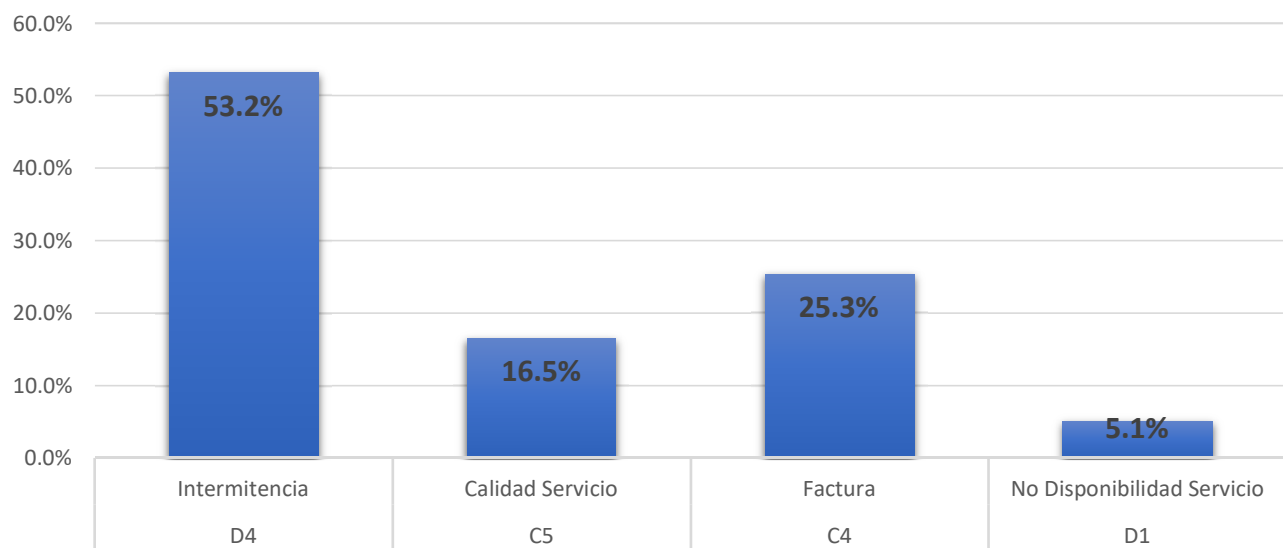
INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

AGOSTO 2025 - QUEJAS MÁS FRECUENTES

TIPOLOGIA	DESCRIPCIÓN	
D4	Intermitencia	53.2%
C5	Calidad Servicio	16.5%
C4	Factura	25.3%
D1	No Disponibilidad Servicio	5.1%

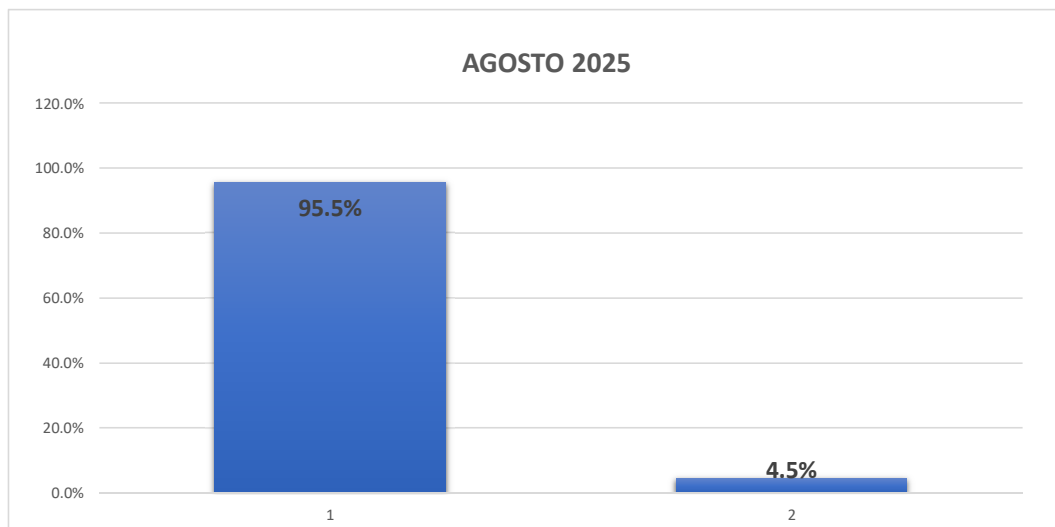
AGOSTO2025 - QUEJAS MÁS FRECUENTES



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

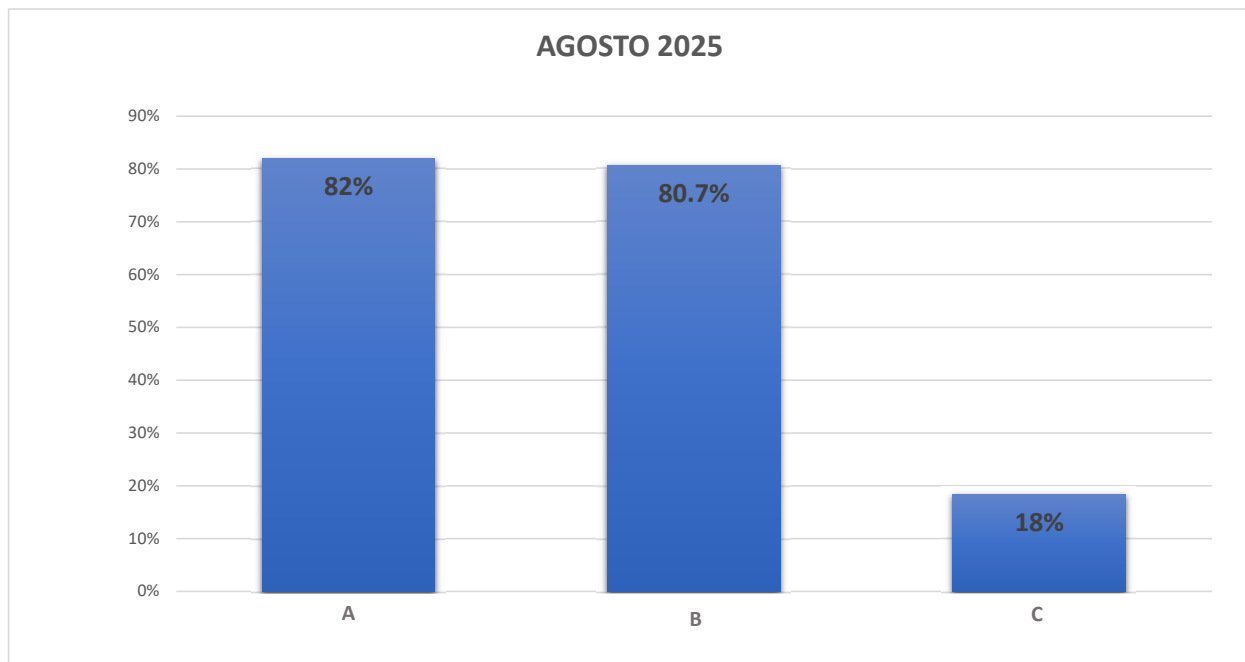
CENTRO ATENCIÓN OFICINAS	AGOSTO 2025
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada.	95.5%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	4.5%



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

CENTRO ATENCIÓN TELEFONICA	AGOSTO 2025
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	82%
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.	80.7%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	18%



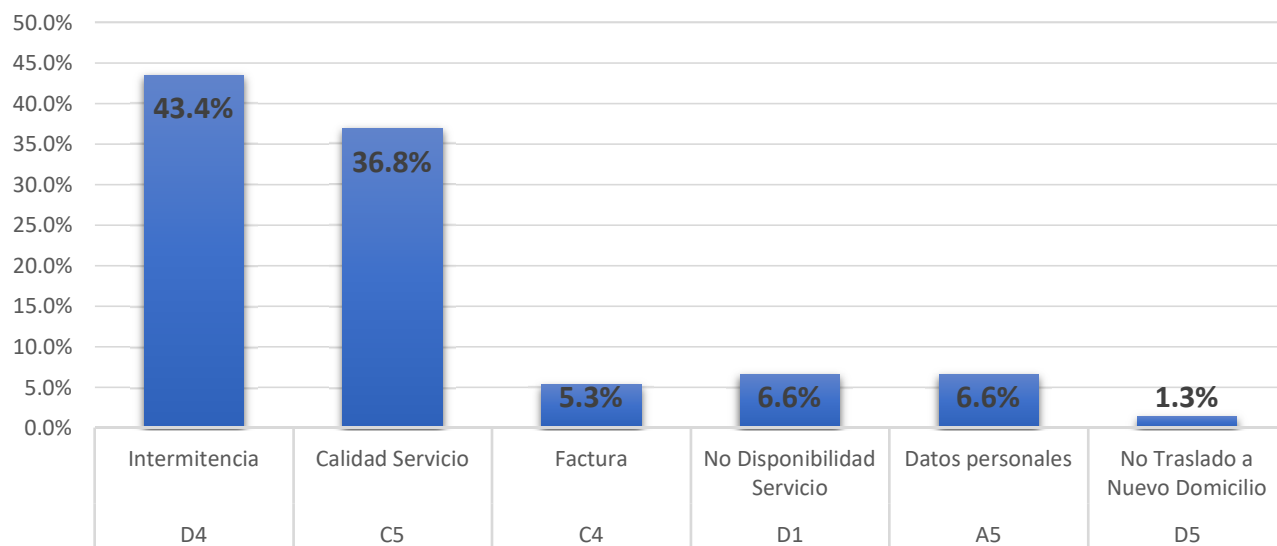
INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

SEPTIEMBRE 2025 - QUEJAS MÁS FRECUENTES

TIPOLOGIA	DESCRIPCIÓN	
D4	Intermitencia	43.4%
C5	Calidad Servicio	36.8%
C4	Factura	5.3%
D1	No Disponibilidad Servicio	6.6%
A5	Datos personales	6.6%
D5	No Traslado a Nuevo Domicilio	1.3%

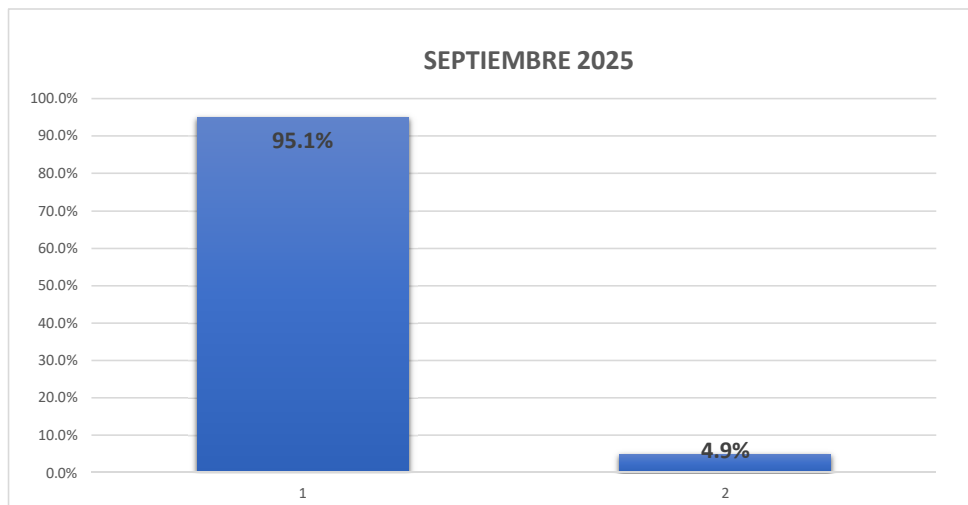
SEPTIEMBRE 2025 - QUEJAS MÁS FRECUENTES



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

CENTRO ATENCIÓN OFICINAS	SEPTIEMBRE 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.	95.1%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	4.9%



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

CENTRO ATENCIÓN TELEFONICA	SEPTIEMBRE 2025
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	76%
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.	75.4%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	24%

