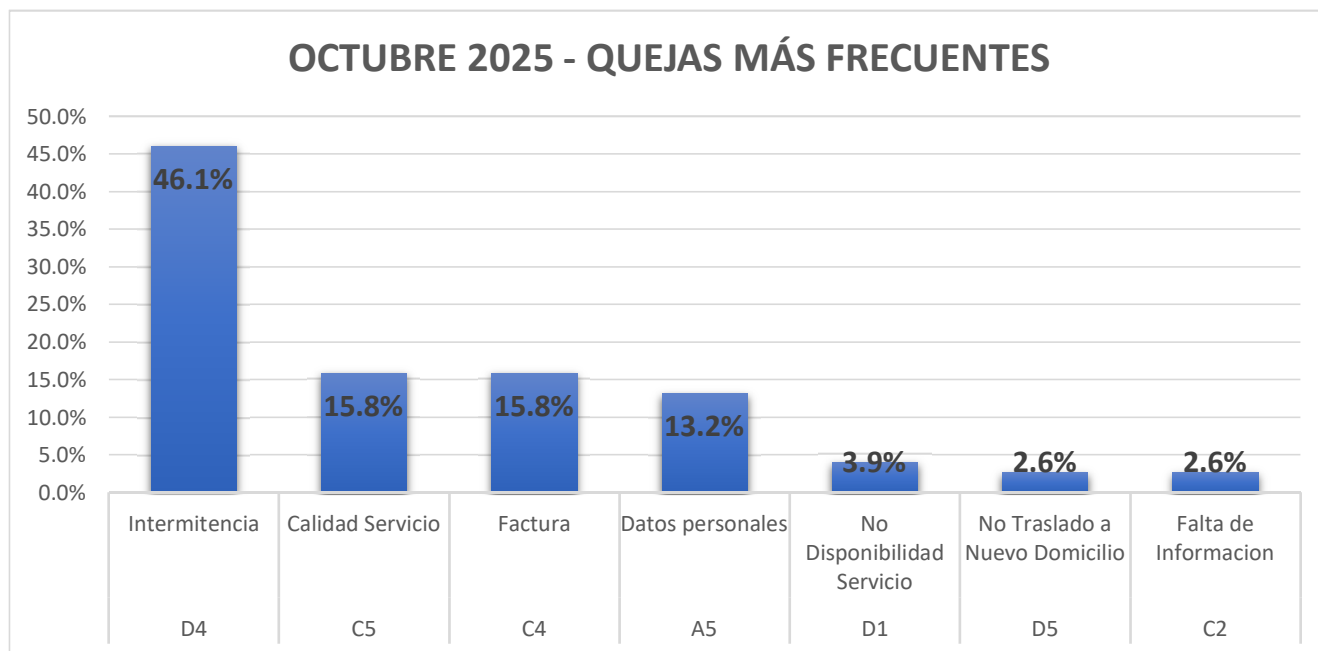


INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

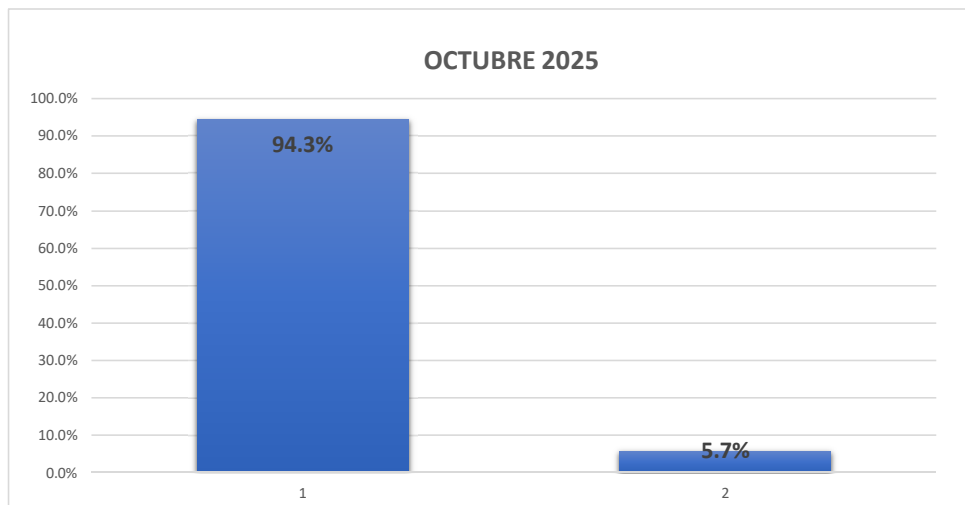
OCTUBRE 2025 - QUEJAS MÁS FRECUENTES		
TIPOLOGIA	DESCRIPCIÓN	
D4	Intermitencia	46.1%
C5	Calidad Servicio	15.8%
C4	Factura	15.8%
A5	Datos personales	13.2%
D1	No Disponibilidad Servicio	3.9%
D5	No Traslado a Nuevo Domicilio	2.6%
C2	Falta de Informacion	2.6%



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

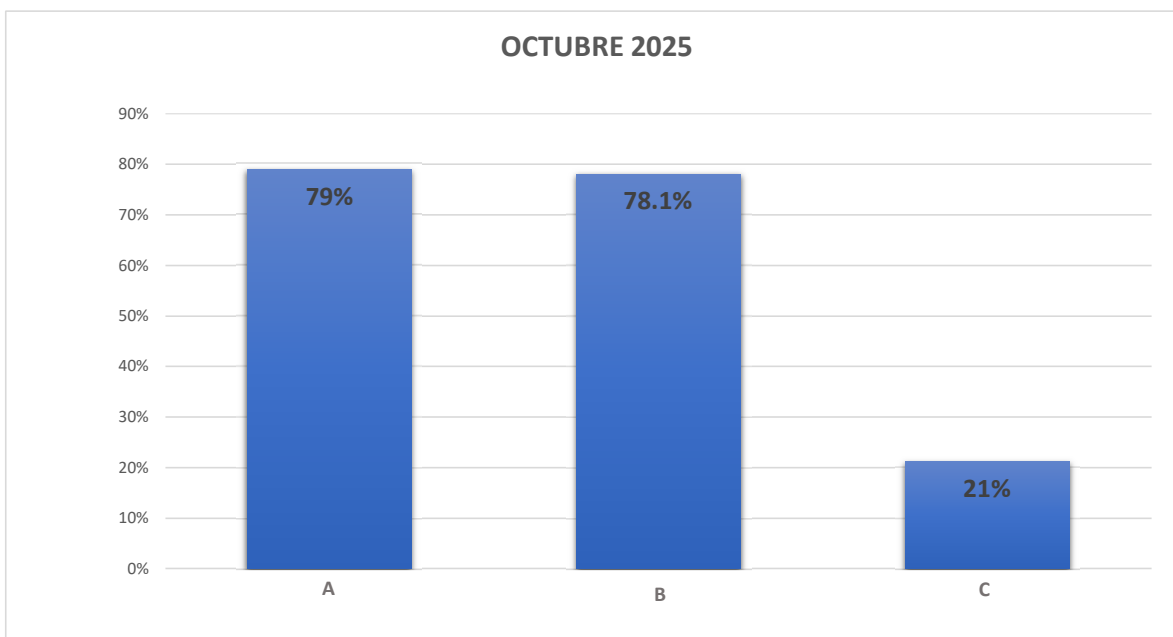
CENTRO ATENCIÓN OFICINAS	OCTUBRE 2025
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada.	94.3%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	5.7%



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

CENTRO ATENCIÓN TELEFONICA	OCTUBRE 2025
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	79%
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.	78.1%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	21%



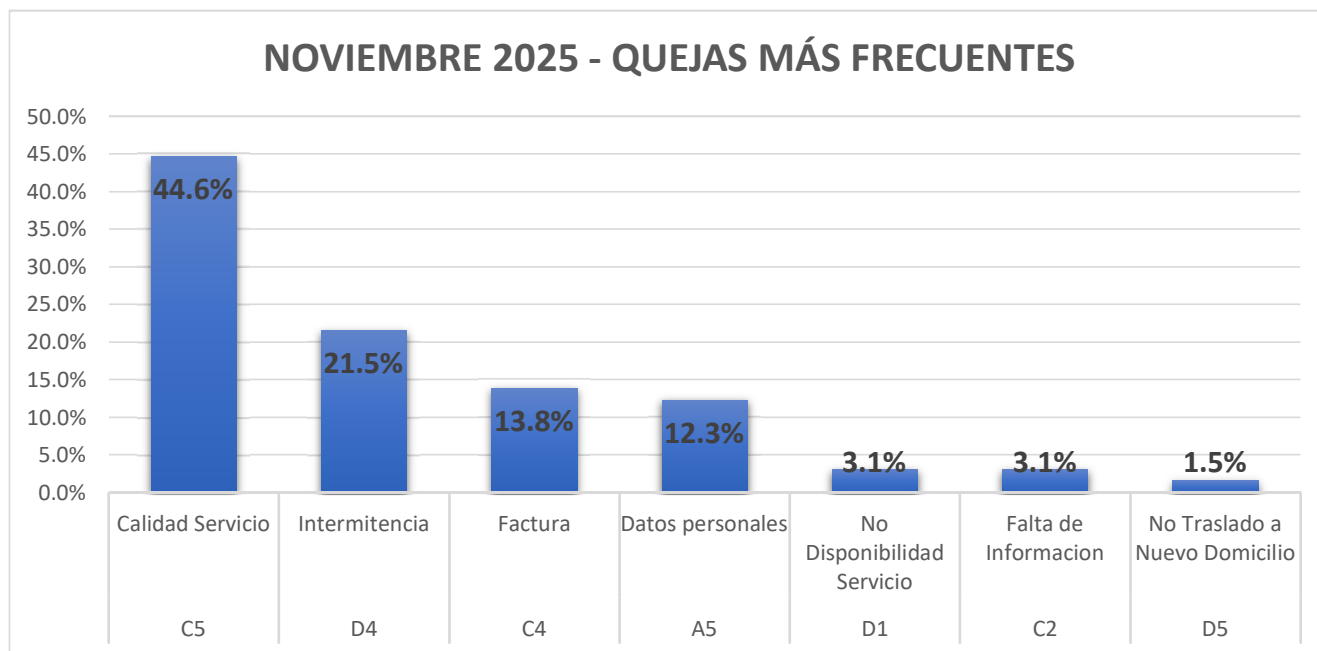
INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

NOVIEMBRE 2025 - QUEJAS MÁS FRECUENTES

TIPOLOGIA	DESCRIPCIÓN	
C5	Calidad Servicio	44.6%
D4	Intermitencia	21.5%
C4	Factura	13.8%
A5	Datos personales	12.3%
D1	No Disponibilidad Servicio	3.1%
C2	Falta de Informacion	3.1%
D5	No Traslado a Nuevo Domicilio	1.5%

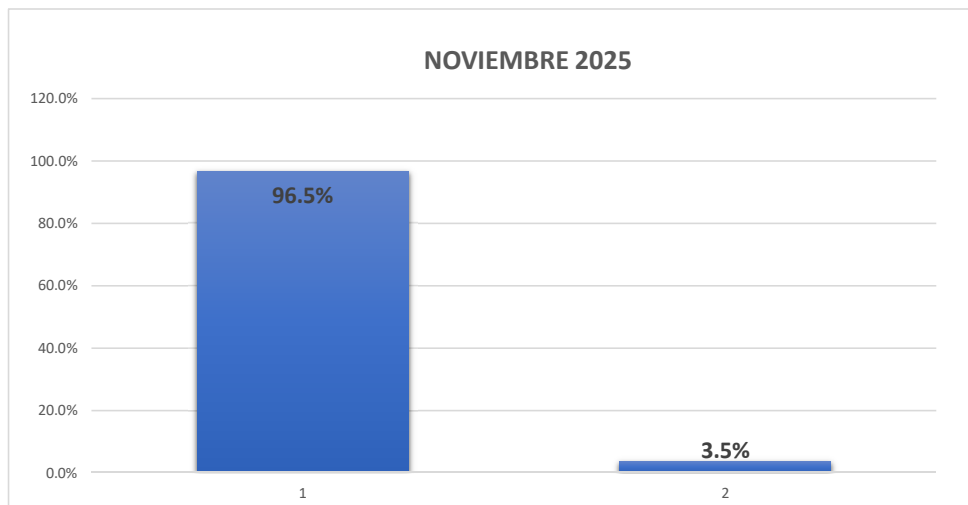
NOVIEMBRE 2025 - QUEJAS MÁS FRECUENTES



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

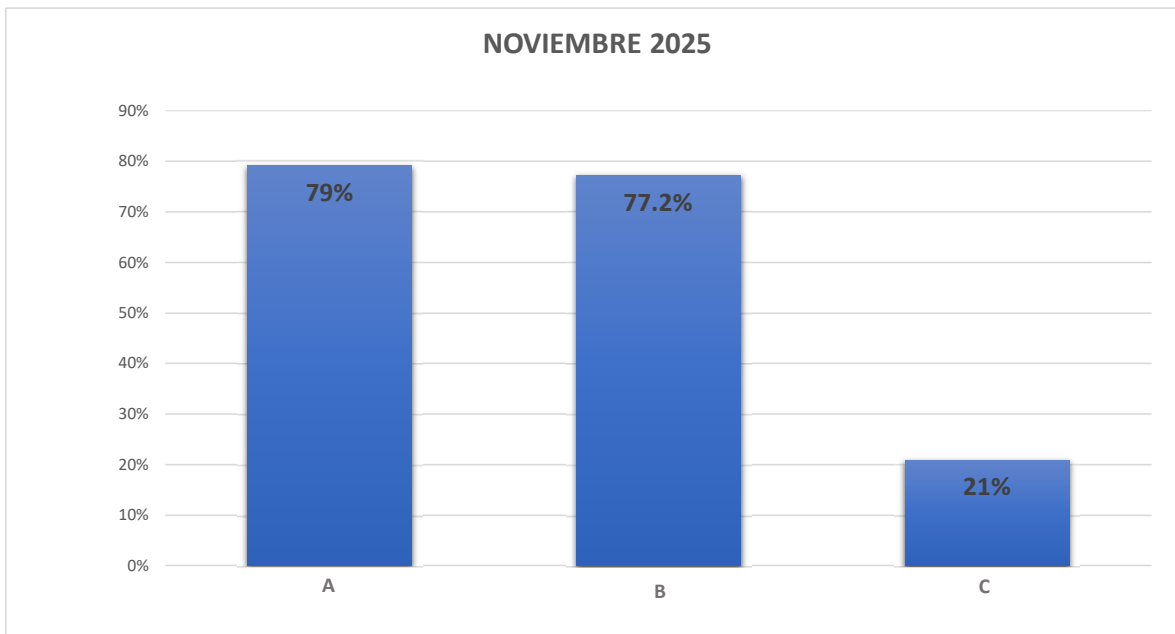
CENTRO ATENCIÓN OFICINAS	NOVIEMBRE 2025
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada.	96.5%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	3.5%



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

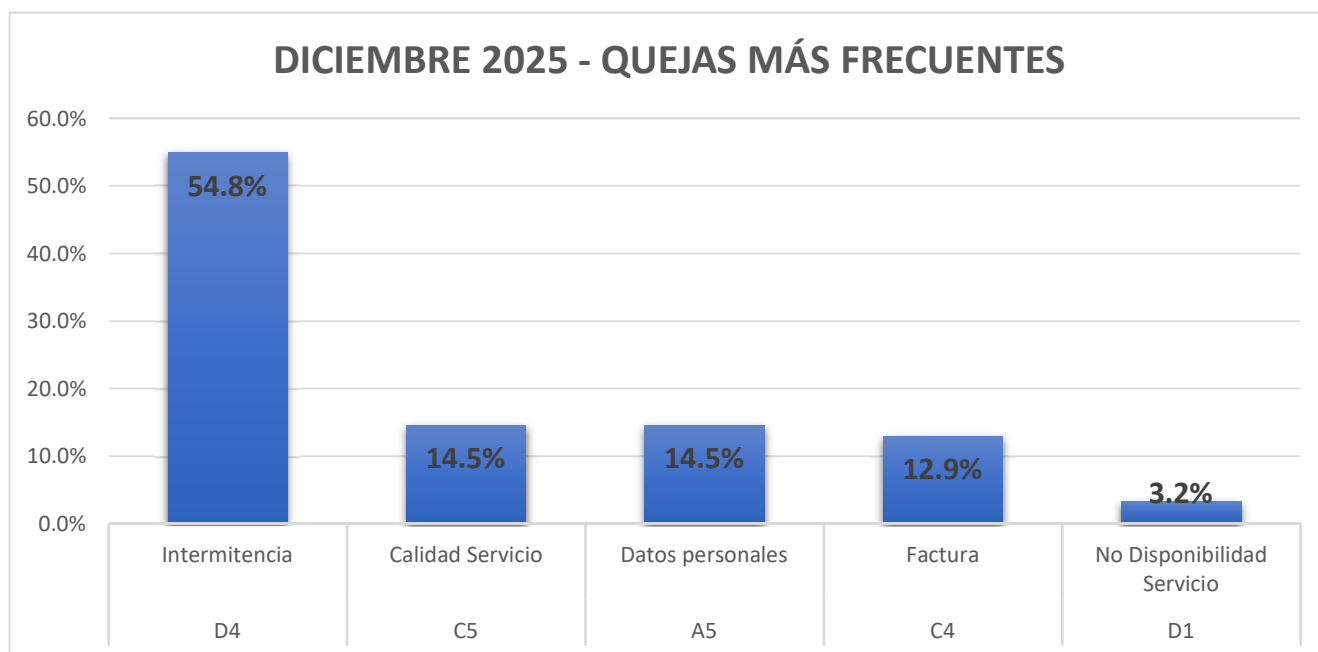
CENTRO ATENCIÓN TELEFONICA	NOVIEMBRE 2025
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	79%
b) El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos.	77.2%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	21%



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

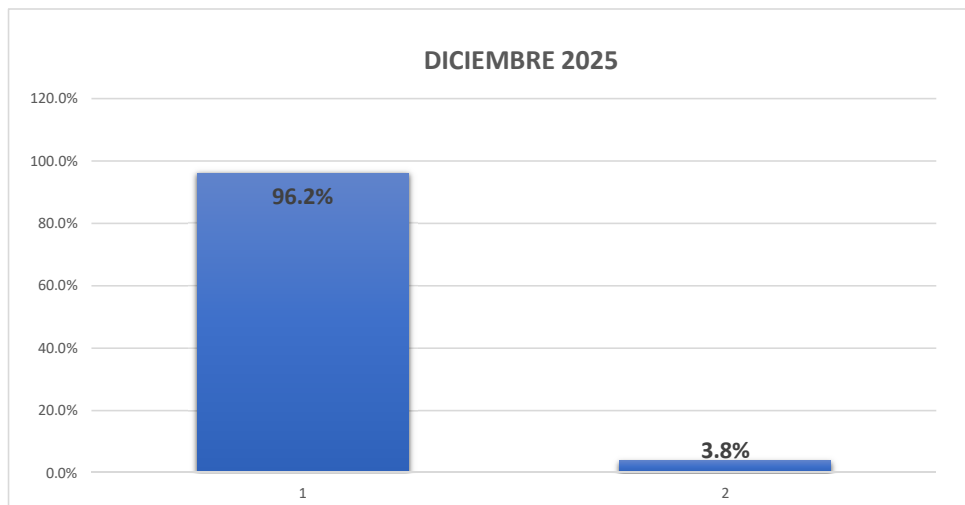
DICIEMBRE 2025 - QUEJAS MÁS FRECUENTES		
TIPOLOGIA	DESCRIPCIÓN	
D4	Intermitencia	54.8%
C5	Calidad Servicio	14.5%
A5	Datos personales	14.5%
C4	Factura	12.9%
D1	No Disponibilidad Servicio	3.2%



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

CENTRO ATENCIÓN OFICINAS	DICIEMBRE 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	DICIEMBRE 2025
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	85%
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.	83.8%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	15%

