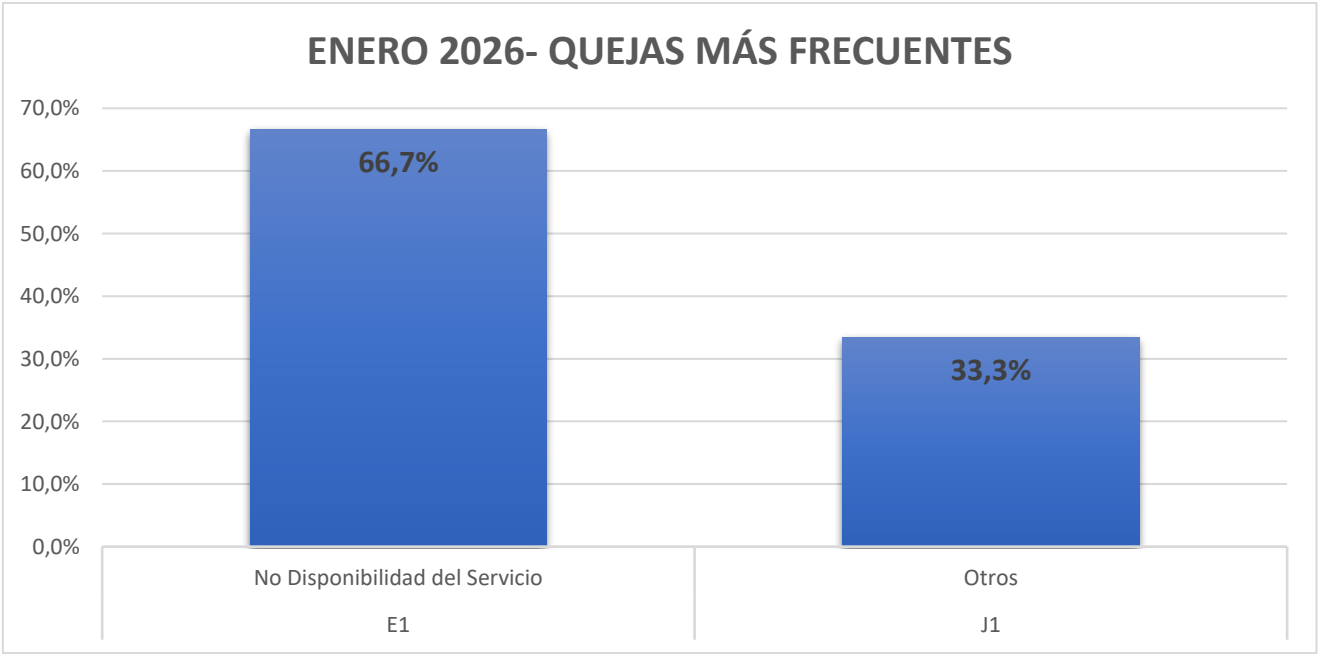
INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

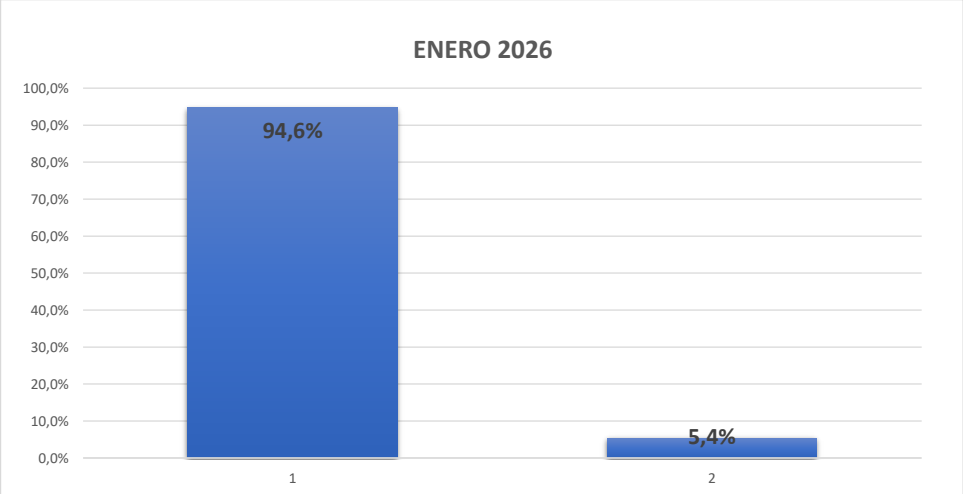
ENERO 2026- QUEJAS MÁS FRECUENTES		
TIPOLOGIA	**DESCRIPCIÓN**	
E1	No Disponibilidad del Servicio	66,7%
J1	Otros	33,3%



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

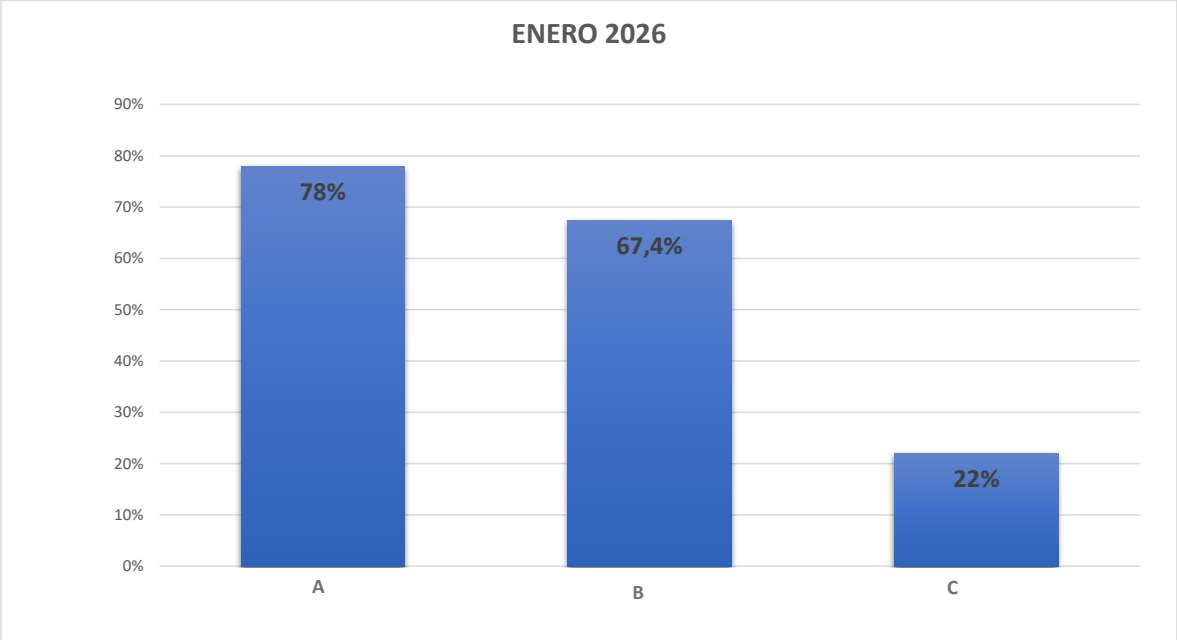
CENTRO ATENCIÓN OFICINAS	ENERO 2026
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada.	94,6%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	5,4%



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

CENTRO ATENCIÓN TELEFONICA	ENERO 2026
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	78%
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.	67,4%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	22%



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

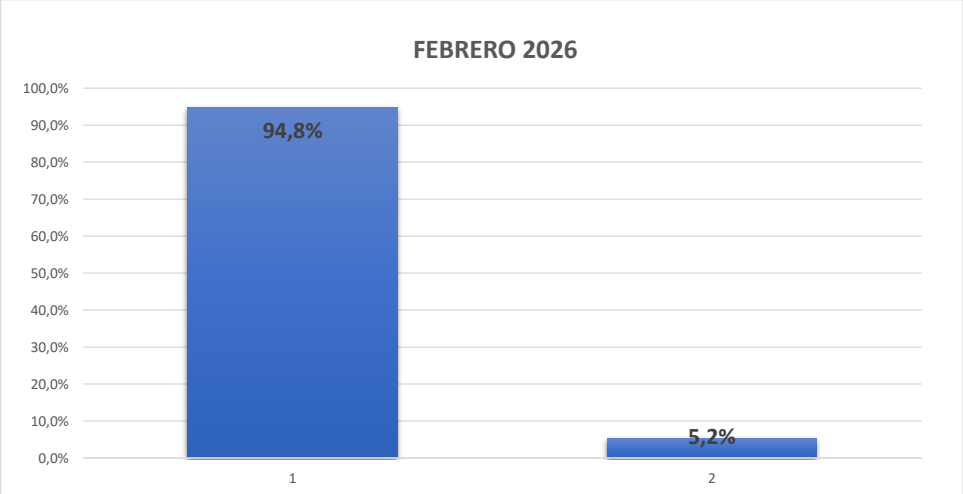
FEBRERO 2026- QUEJAS MÁS FRECUENTES		
TIPOLOGIA	**DESCRIPCIÓN**	
E3	Intermitencia	100,0%



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

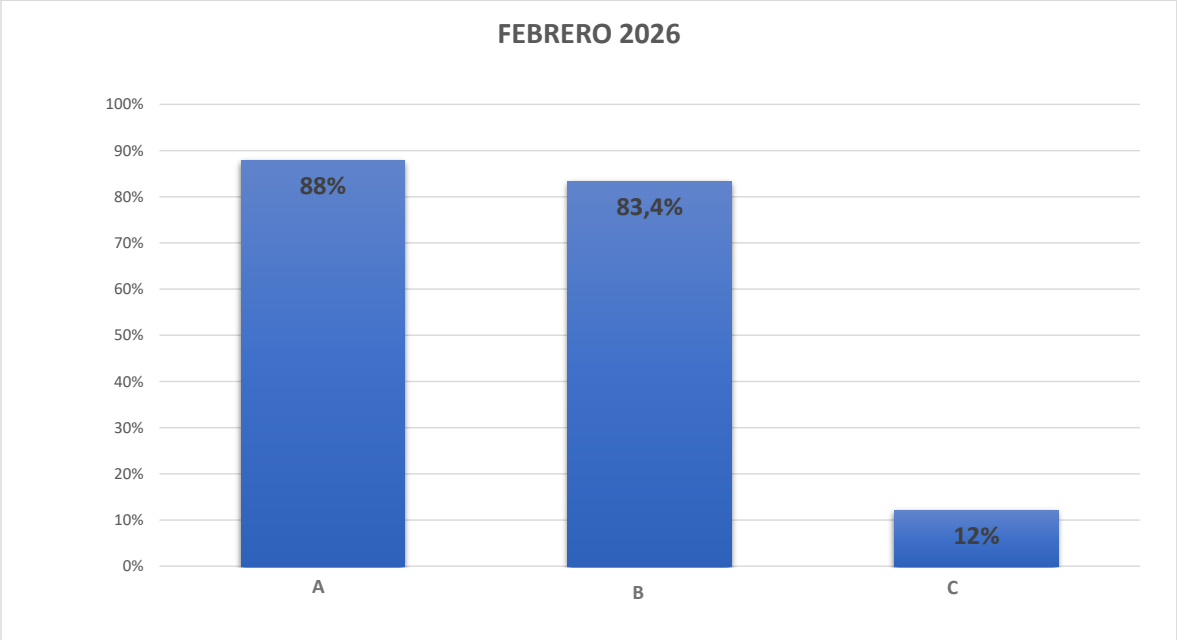
CENTRO ATENCIÓN OFICINAS	FEBRERO 2026
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada.	94,8%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	5,2%



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

CENTRO ATENCIÓN TELEFONICA	FEBRERO 2026
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	88%
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.	83,4%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	12%



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

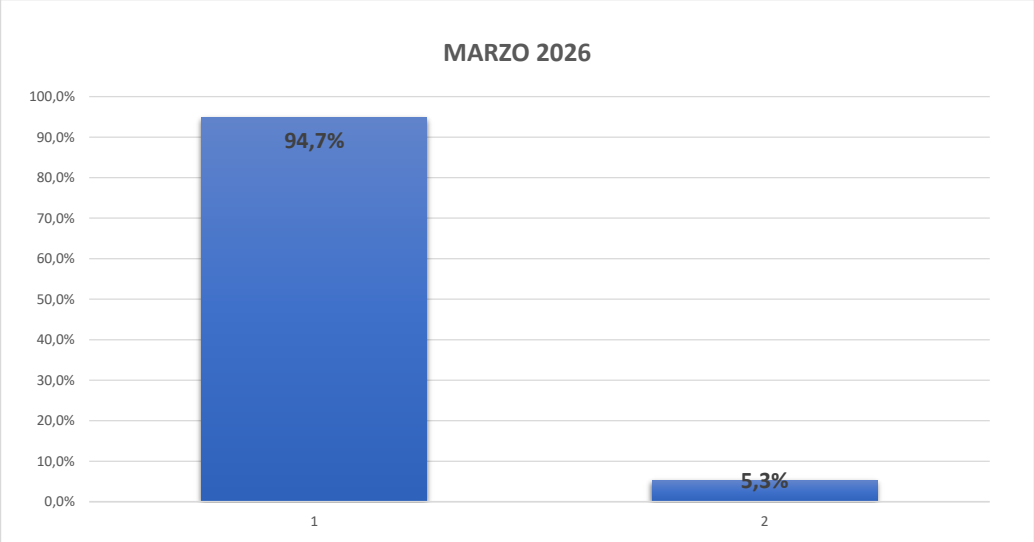
MARZO 2026- QUEJAS MÁS FRECUENTES		
TIPOLOGIA	**DESCRIPCIÓN**	
E3	Intermitencia.	33,3%
B1	Imposibilidad terminación contrato.	33,3%
E1	No Disponibilidad del Servicio.	33,3%



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

CENTRO ATENCIÓN OFICINAS	MARZO 2026
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.	94,7%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	5,3%



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

CENTRO ATENCIÓN TELEFONICA	MARZO 2026
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	87%

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.	67,5%

c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	13%

