INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

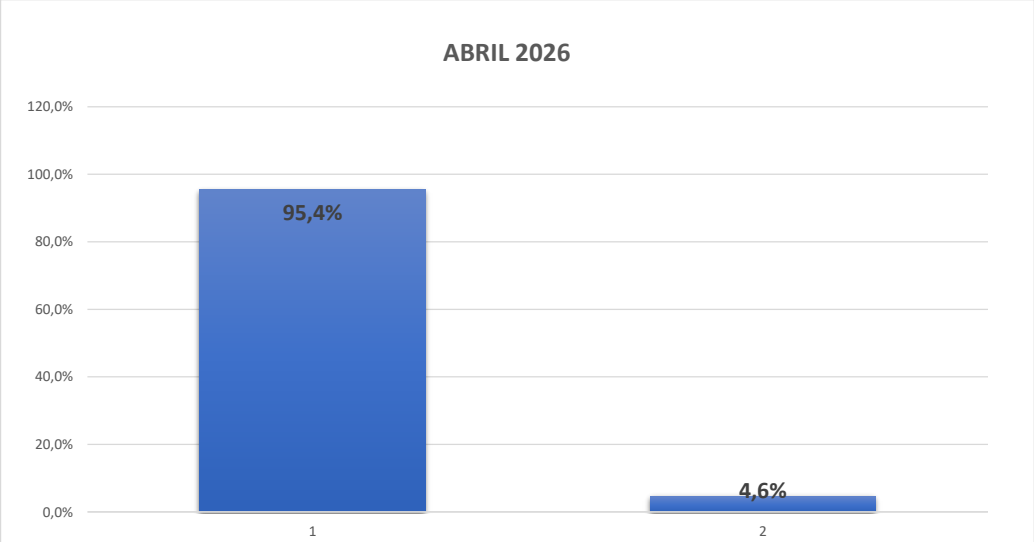
ABRIL 2026- QUEJAS MÁS FRECUENTES		
TIPOLOGIA	**DESCRIPCIÓN**	
E3	Intermitencia.	50,0%
B1	Imposibilidad terminación contrato.	25,0%
E1	No Disponibilidad del Servicio.	25,0%



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

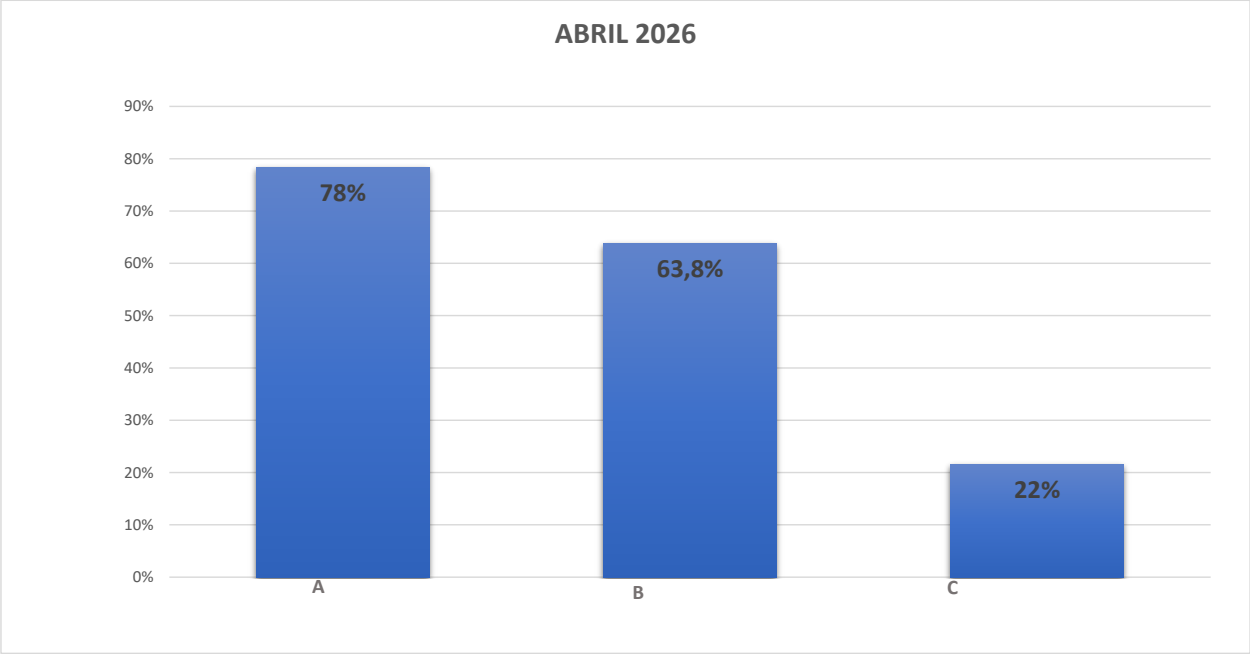
CENTRO ATENCIÓN OFICINAS	ABRIL 2026
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada.	95,4%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	4,6%



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

CENTRO ATENCIÓN TELEFONICA	ABRIL 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.	63,8%
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

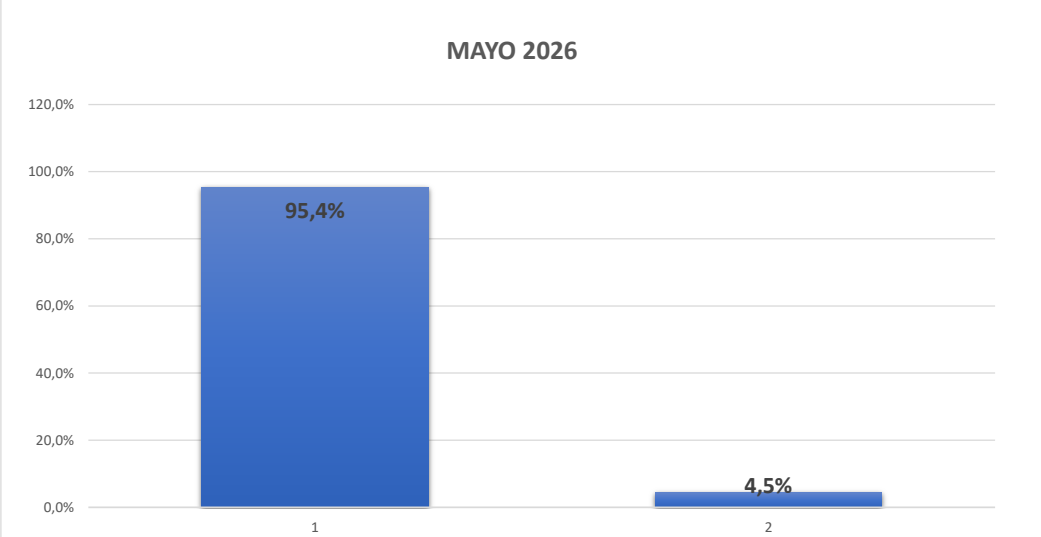
MAYO 2026- QUEJAS MÁS FRECUENTES		
TIPOLOGIA	**DESCRIPCIÓN**	
E3	Intermitencia.	33,3%
B1	Imposibilidad terminación contrato.	33,3%
F7	Cobro por Reconexión	33,3%



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

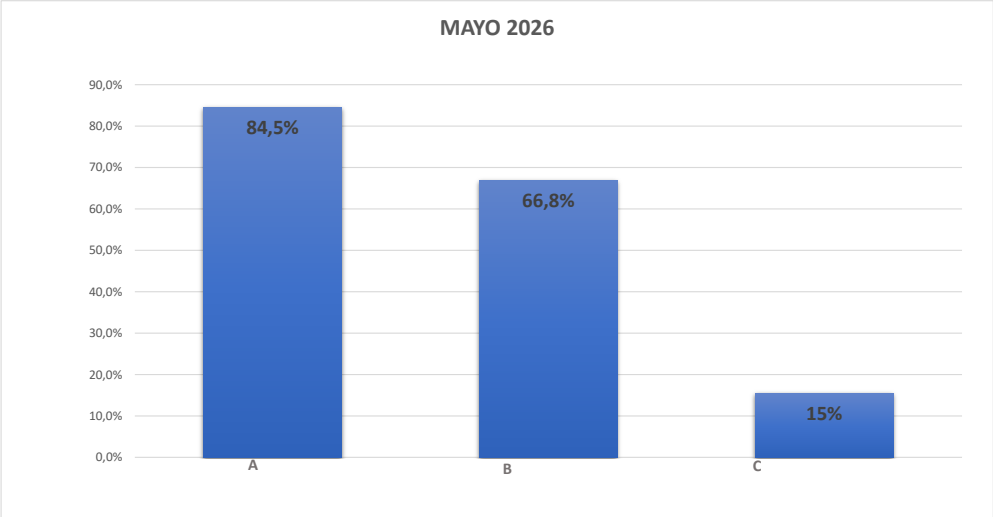
CENTRO ATENCIÓN OFICINAS	MAYO 2026
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada.	95,4%
b) Porcentaje de los 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

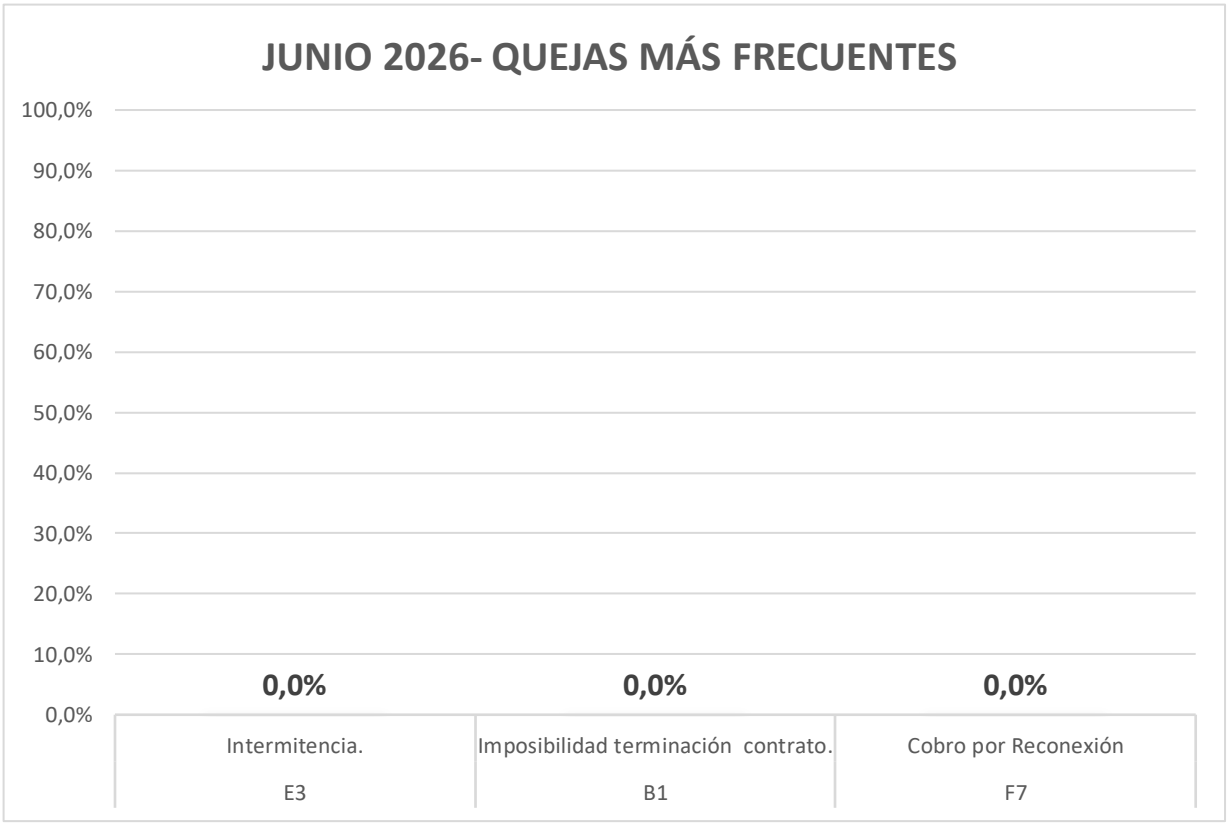
CENTRO ATENCIÓN TELEFONICA	MAYO 2026
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	84,5%
b) El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos.	66,8%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	15%



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

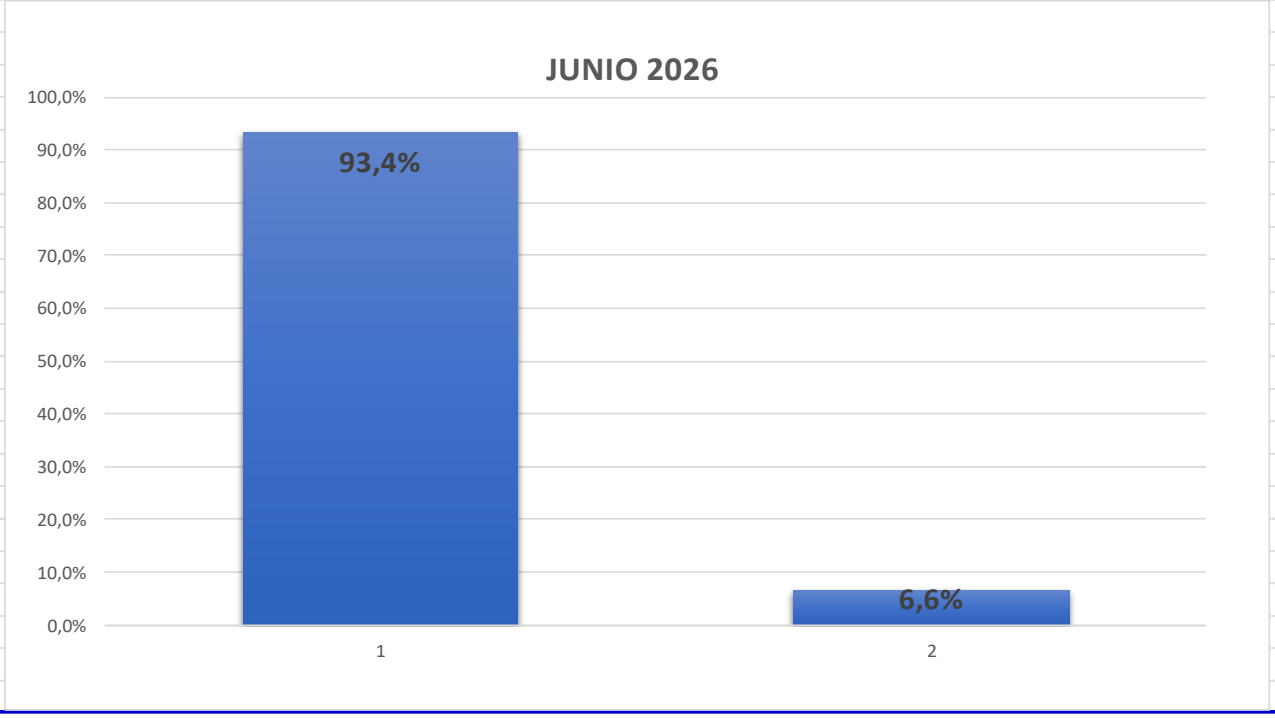
JUNIO 2026- QUEJAS MÁS FRECUENTES		
TIPOLOGIA	**DESCRIPCIÓN**	
E3	Intermitencia.	0,0%
B1	Imposibilidad terminación contrato.	0,0%
F7	Cobro por Reconexión	0,0%



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

CENTRO ATENCIÓN OFICINAS	JUNIO 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.	93,4%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	6,6%



INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

RESOLUCIÓN 5111

CENTRO ATENCIÓN TELEFONICA	JUNIO 2026
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	84,9%
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.	56,0%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	15%

