

**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO
PERIODO: ENERO DE 2024**

**1. LINEA TELEFÓNICA
INDICADOR**

PORCENTAJE

- | | |
|--|----|
| 1.1 Porcentaje de intentos de llamadas, enrutamiento posterior a línea telefónica completados exitosamente | 88 |
| 1.2. Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta y es atendido personalizada. | 21 |
| 1.3 Porcentaje de usuarios que optan por la opciones automáticas y dan por terminada la llamada. | 4 |

**2. CENTROS DE ATENCION AL CLIENTE
INDICADOR**

PORCENTAJE

- | | |
|--|----|
| 2.1. Solicitudes de atención en oficina física, con tiempo inferior a 15 minutos | 93 |
| 2.2 usuarios con turno y desistieron del mismo. | 3 |

3. QUEJAS MAS FRECUENTES

- 3.1. Inconsistencia en factura por cobro o descuento no justificado
- 3.2. No disponibilidad del servicio.
- 3.3. Facturación

**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO
PERIODO: FEBRERO DE 2024**

**1. LINEA TELEFÓNICA
INDICADOR**

	PORCENTAJE
1.1 Porcentaje de intentos de llamadas, enrutamiento posterior a línea telefónica completados exitosamente	88
1.2. Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta y es atendido personalizada.	15
1.3 Porcentaje de usuarios que optan por la opciones automáticas y dan por terminada la llamada.	6

**2. CENTROS DE ATENCION AL CLIENTE
INDICADOR**

	PORCENTAJE
2.1. Solicitudes de atención en oficina física, con tiempo inferior a 15 minutos	88
2.2 usuarios con turno y desistieron del mismo.	8

3. QUEJAS MAS FRECUENTES

- 3.1. Inconsistencia en factura por cobro o descuento no justificado
- 3.2. No disponibilidad del servicio.
- 3.3. Facturación



**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO
PERIODO: MARZO DE 2024**

**1. LINEA TELEFÓNICA
INDICADOR**

	PORCENTAJE
1.1 Porcentaje de intentos de llamadas, enrutamiento posterior a línea telefónica completados exitosamente	89
1.2. Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta y es atendido personalizada.	12
1.3 Porcentaje de usuarios que optan por la opciones automáticas y dan por terminada la llamada.	2

**2. CENTROS DE ATENCION AL CLIENTE
INDICADOR**

	PORCENTAJE
2.1. Solicitudes de atención en oficina física, con tiempo inferior a 15 minutos	94
2.2 usuarios con turno y desistieron del mismo.	10

3. QUEJAS MAS FRECUENTES

- 3.1. Inconsistencia en factura por cobro o descuento no justificado
- 3.2. No disponibilidad del servicio.
- 3.3. Facturación



**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO
PERIODO: ABRIL DE 2024**

**1. LINEA TELEFÓNICA
INDICADOR**

	PORCENTAJE
1.1 Porcentaje de intentos de llamadas, enrutamiento posterior a línea telefónica completados exitosamente	92
1.2. Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta y es atendido personalizada.	16
1.3 Porcentaje de usuarios que optan por la opciones automáticas y dan por terminada la llamada.	3

**2. CENTROS DE ATENCION AL CLIENTE
INDICADOR**

	PORCENTAJE
2.1. Solicitudes de atención en oficina física, con tiempo inferior a 15 minutos	88
2.2 usuarios con turno y desistieron del mismo.	6

3. QUEJAS MAS FRECUENTES

- 3.1. Inconsistencia en factura por cobro o descuento no justificado
- 3.2. No disponibilidad del servicio.
- 3.3. Facturación

**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO
PERIODO: MAYO DE 2024**

**1. LINEA TELEFÓNICA
INDICADOR**

	PORCENTAJE
1.1 Porcentaje de intentos de llamadas, enrutamiento posterior a línea telefónica completados exitosamente	88
1.2. Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta y es atendido personalizada.	13
1.3 Porcentaje de usuarios que optan por la opciones automáticas y dan por terminada la llamada.	10

**2. CENTROS DE ATENCION AL CLIENTE
INDICADOR**

	PORCENTAJE
2.1. Solicitudes de atención en oficina física, con tiempo inferior a 15 minutos	91
2.2 usuarios con turno y desistieron del mismo.	11

3. QUEJAS MAS FRECUENTES

- 3.1. Inconsistencia en factura por cobro o descuento no justificado
- 3.2. No disponibilidad del servicio.
- 3.3. Facturación



**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO
PERIODO: JUNIO DE 2024**

**1. LINEA TELEFÓNICA
INDICADOR**

	PORCENTAJE
1.1 Porcentaje de intentos de llamadas, enrutamiento posterior a línea telefónica completados exitosamente	86
1.2. Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta y es atendido personalizada.	12
1.3 Porcentaje de usuarios que optan por la opciones automáticas y dan por terminada la llamada.	5

**2. CENTROS DE ATENCION AL CLIENTE
INDICADOR**

	PORCENTAJE
2.1. Solicitudes de atención en oficina física, con tiempo inferior a 15 minutos	94
2.2 usuarios con turno y desistieron del mismo.	5

3. QUEJAS MAS FRECUENTES

- 3.1. Inconsistencia en factura por cobro o descuento no justificado
- 3.2. No disponibilidad del servicio.
- 3.3. Facturación



**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO
PERIODO: JULIO DE 2024**

**1. LINEA TELEFÓNICA
INDICADOR**

	PORCENTAJE
1.1 Porcentaje de intentos de llamadas, enrutamiento posterior a línea telefónica completados exitosamente	96
1.2. Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta y es atendido personalizada.	13
1.3 Porcentaje de usuarios que optan por la opciones automáticas y dan por terminada la llamada.	2

**2. CENTROS DE ATENCION AL CLIENTE
INDICADOR**

	PORCENTAJE
2.1. Solicitudes de atención en oficina física, con tiempo inferior a 15 minutos	93
2.2 usuarios con turno y desistieron del mismo.	7

3. QUEJAS MAS FRECUENTES

- 3.1. Inconsistencia en factura por cobro o descuento no justificado
- 3.2. No disponibilidad del servicio.
- 3.3. Facturación



**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO
PERIODO: AGOSTO DE 2024**

**1. LINEA TELEFÓNICA
INDICADOR**

	PORCENTAJE
1.1 Porcentaje de intentos de llamadas, enrutamiento posterior a línea telefónica completados exitosamente	60
1.2. Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta y es atendido personalizada.	87
1.3 Porcentaje de usuarios que optan por la opciones automáticas y dan por terminada la llamada.	5

**2. CENTROS DE ATENCION AL CLIENTE
INDICADOR**

	PORCENTAJE
2.1. Solicitudes de atención en oficina física, con tiempo inferior a 15 minutos	95
2.2 usuarios con turno y desistieron del mismo.	10

3. QUEJAS MAS FRECUENTES

- 3.1. Inconsistencia en factura por cobro o descuento no justificado
- 3.2. No disponibilidad del servicio.
- 3.3. Facturación

**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO
PERIODO: SEPTIEMBRE DE 2024**

**1. LINEA TELEFÓNICA
INDICADOR**

	PORCENTAJE
1.1 Porcentaje de intentos de llamadas, enrutamiento posterior a línea telefónica completados exitosamente	49
1.2. Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta y es atendido personalizada.	93
1.3 Porcentaje de usuarios que optan por la opciones automáticas y dan por terminada la llamada.	2

**2. CENTROS DE ATENCION AL CLIENTE
INDICADOR**

	PORCENTAJE
2.1. Solicitudes de atención en oficina física, con tiempo inferior a 15 minutos	94
2.2 usuarios con turno y desistieron del mismo.	11

3. QUEJAS MAS FRECUENTES

- 3.1. Inconsistencia en factura por cobro o descuento no justificado
- 3.2. No disponibilidad del servicio.
- 3.3. Facturación



**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO
PERIODO: OCTUBRE DE 2024**

**1. LINEA TELEFÓNICA
INDICADOR**

	PORCENTAJE
1.1 Porcentaje de intentos de llamadas, enrutamiento posterior a línea telefónica completados exitosamente	67
1.2. Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta y es atendido personalizada.	89
1.3 Porcentaje de usuarios que optan por la opciones automáticas y dan por terminada la llamada.	10

**2. CENTROS DE ATENCION AL CLIENTE
INDICADOR**

	PORCENTAJE
2.1. Solicitudes de atención en oficina física, con tiempo inferior a 15 minutos	91
2.2 usuarios con turno y desistieron del mismo.	14

3. QUEJAS MAS FRECUENTES

- 3.1. Inconsistencia en factura por cobro o descuento no justificado
- 3.2. No disponibilidad del servicio.
- 3.3. Facturación

**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO
PERIODO: NOVIEMBRE DE 2024**

**1. LINEA TELEFÓNICA
INDICADOR**

	PORCENTAJE
1.1 Porcentaje de intentos de llamadas, enrutamiento posterior a línea telefónica completados exitosamente	54
1.2. Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta y es atendido personalizada.	92
1.3 Porcentaje de usuarios que optan por la opciones automáticas y dan por terminada la llamada.	13

**2. CENTROS DE ATENCION AL CLIENTE
INDICADOR**

	PORCENTAJE
2.1. Solicitudes de atención en oficina física, con tiempo inferior a 15 minutos	88
2.2 usuarios con turno y desistieron del mismo.	6

3. QUEJAS MAS FRECUENTES

- 3.1. Inconsistencia en factura por cobro o descuento no justificado
- 3.2. No disponibilidad del servicio.
- 3.3. Facturación



**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO
PERIODO: DICIEMBRE DE 2024**

**1. LINEA TELEFÓNICA
INDICADOR**

	PORCENTAJE
1.1 Porcentaje de intentos de llamadas, enrutamiento posterior a línea telefónica completados exitosamente	38
1.2. Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta y es atendido personalizada.	87
1.3 Porcentaje de usuarios que optan por la opciones automáticas y dan por terminada la llamada.	6

**2. CENTROS DE ATENCION AL CLIENTE
INDICADOR**

	PORCENTAJE
2.1. Solicitudes de atención en oficina física, con tiempo inferior a 15 minutos	93
2.2 usuarios con turno y desistieron del mismo.	2

3. QUEJAS MAS FRECUENTES

- 3.1. Inconsistencia en factura por cobro o descuento no justificado
- 3.2. No disponibilidad del servicio.
- 3.3. Facturación

