

**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO
PERIODO: ENERO DE 2025**

**1. LINEA TELEFÓNICA
INDICADOR**

PORCENTAJE

- | | |
|--|----|
| 1.1 Porcentaje de intentos de llamadas, enrutamiento posterior a línea telefónica completados exitosamente | 93 |
| 1.2. Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta y es atendido personalizada. | 17 |
| 1.3 Porcentaje de usuarios que optan por la opciones automáticas y dan por terminada la llamada. | 1 |

**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. | 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: FEBRERO DE 2025**

**1. LINEA TELEFÓNICA
INDICADOR**

	PORCENTAJE
1.1 Porcentaje de intentos de llamadas, enrutamiento posterior a línea telefónica completados exitosamente	91
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.	3

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

	PORCENTAJE
2.1. Solicitudes de atención en oficina física, con tiempo inferior a 15 minutos	87
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: MARZO DE 2025**

**1. LINEA TELEFÓNICA
INDICADOR**

	PORCENTAJE
1.1 Porcentaje de intentos de llamadas, enrutamiento posterior a línea telefónica completados exitosamente	78
1.2. Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta y es atendido personalizada.	10
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	97
2.2 usuarios con turno y desistieron del mismo.	12

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 2025**

**1. LINEA TELEFÓNICA
INDICADOR**

	PORCENTAJE
1.1 Porcentaje de intentos de llamadas, enrutamiento posterior a línea telefónica completados exitosamente	90
1.2. Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta y es atendido personalizada.	11
1.3 Porcentaje de usuarios que optan por la opciones automáticas y dan por terminada la llamada.	7

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

	PORCENTAJE
2.1. Solicitudes de atención en oficina física, con tiempo inferior a 15 minutos	78
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: MAYO DE 2025**

**1. LINEA TELEFÓNICA
INDICADOR**

	PORCENTAJE
1.1 Porcentaje de intentos de llamadas, enrutamiento posterior a línea telefónica completados exitosamente	94
1.2. Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta y es atendido personalizada.	9
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	96
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: JUNIO DE 2025**

**1. LINEA TELEFÓNICA
INDICADOR**

	PORCENTAJE
1.1 Porcentaje de intentos de llamadas, enrutamiento posterior a línea telefónica completados exitosamente	93
1.2. Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta y es atendido personalizada.	5
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	91
2.2 usuarios con turno y desistieron del mismo.	4

3. QUEJAS MAS FRECUENTES

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

