



Resolucion 5111

Centro de Atención Telefónica		Noviembre 2024
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.		99%
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.		81%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.		3%

CAC's (Centros de Atención a Clientes)		Noviembre 2024
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos.		83%
b) Porcentaje de los usuarios a los que le fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de la atención.		5%

Noviembre 2024 -QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS	
Información / Contrato y condiciones prestación del servicio.	
Calidad/Cobertura del Servicio.	
Facturación / Gestión Saldos.	

NIVEL DE SATISFACCIÓN AL USUARIO TERCER TRIMESTRE 2024								
AÑO	TRIMESTRE	MES DEL TRIMESTRE	ID_MEDIO_ATENCION	USUARIOS_NS MUY_INSATISFECHO	USUARIOS_NS INSATISFECHO	USUARIOS_NS NI_INSATISF_NI_SATISF	USUARIOS_NS SATISFECHO	USUARIOS_NS MUY_SATISFECHO
2024	3	1	Oficina	2681	825	595	1543	57809
			Línea Telefónica	87437	9002	19905	61645	394983
			Página Web	2069	269	447	382	494
			Red social	27	8	13	138	355
			Aplicación móvil	4447	1151	2874	9660	38840
			Servicios de mensajería instantánea	8151	1315	3212	13830	62295
		2	Oficina	3521	1098	809	2066	74533
			Línea Telefónica	85904	8692	19026	59308	388699
			Página Web	2125	334	534	469	641
	Red social		29	4	14	86	357	
	Aplicación móvil		3979	1011	2629	9243	38445	
	Servicios de mensajería instantánea		8126	1351	3412	15083	68634	
	3	Oficina	3849	1105	820	2237	83329	
		Línea Telefónica	86313	8736	19561	60911	397131	
		Página Web	2261	319	599	507	743	
		Red social	20	6	12	83	284	
		Aplicación móvil	4708	1158	2379	8091	34164	
		Servicios de mensajería instantánea	7941	1265	3270	14346	67992	