



Resolucion 5111

Centro de Atención Telefónica		Febrero 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.		83%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.		4%
CAC's (Centros de Atención a Clientes)		Febrero 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.		89%
b) Porcentaje de los usuarios a los que le fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de la atención.		4%

Febrero 2024 -QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

Información / Contrato y condiciones prestación del servicio.
Calidad/Cobertura del Servicio.
Facturación / Gestión Saldos.

NIVEL DE SATISFACCIÓN AL USUARIO CUARTO TRIMESTRE 2023

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
2023	4	1	Oficina	3.083	963	680	1.891	80.424
			Línea Telefónica	102.171	9.266	21.537	64.557	410.997
			Página Web	1.830	213	425	419	596
			Red social	30	6	33	160	507
			Aplicación móvil	4.857	1.214	2.795	6.644	23.327
			Servicios de mensajería instantánea	5.847	1.067	2.654	10.151	41.382
		2	Oficina	3.486	999	710	1.957	72.630
			Línea Telefónica	118.801	9.393	21.344	62.513	394.523
			Página Web	1.267	191	321	263	318
			Red social	35	15	20	145	522
			Aplicación móvil	4.731	1.171	2.774	6.225	21.291
			Servicios de mensajería instantánea	5.622	1.075	2.715	9.534	36.067
		3	Oficina	3.207	863	650	1.798	67.583
			Línea Telefónica	105.252	7.961	17.470	51.869	347.464
			Página Web	669	108	162	139	185
			Red social	39	21	15	59	323
			Aplicación móvil	7.225	2.006	4.817	11.269	40.929
			Servicios de mensajería instantánea	4.022	818	2.308	9.733	43.760