



Resolucion 5111

Centro de Atención Telefónica		Abril 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.		86%
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)		Abril 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%

Abril 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 PRIMER 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	1	1	Oficina	3413	991	769	2316	84584
			Línea Telefónica	111800	8927	20542	60211	394713
			Página Web	2308	390	614	522	712
			Red social	32	6	11	35	237
			Aplicación móvil	7845	2094	5752	14729	55047
			Servicios de mensajería instantánea	5392	1091	2859	11936	50090
		2	Oficina	3670	1058	732	2198	83113
			Línea Telefónica	101931	9475	19718	58437	377104
			Página Web	2333	354	525	413	556
			Red social	41	4	6	52	382
			Aplicación móvil	6310	1915	5587	15899	57608
			Servicios de mensajería instantánea	6701	1189	3126	13632	58390
		3	Oficina	3958	1161	782	2238	77328
			Línea Telefónica	87911	8397	17995	52891	346189
			Página Web	971	158	233	173	239
			Red social	32	3	6	95	271
			Aplicación móvil	4141	1152	2980	10806	41088
			Servicios de mensajería instantánea	6989	1031	3066	12942	57386