



**Resolucion 5111**

<b>Centro de Atención Telefónica</b>		<b>MARZO 2026</b>
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.		99.45%
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.		85.98%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.		5.98%

<b>CAC's (Centros de Atención a Clientes)</b>		<b>MARZO 2026</b>
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos.		82.24%
b) Porcentaje de los usuarios a los que le fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de la atención.		4.63%

**DICIEMBRE 2025 -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 2025**

<b>AÑO</b>	<b>TRIMESTRE</b>	<b>MES DEL TRIMESTRE</b>	<b>ID_MEDIO_ATENCION</b>	<b>USUARIOS_NS MUY_INSATISFECHO</b>	<b>USUARIOS_NS INSATISFECHO</b>	<b>USUARIOS_NS NI_INSATISF_NI_SATISF</b>	<b>USUARIOS_NS SATISFECHO</b>	<b>USUARIOS_NS MUY_SATISFECHO</b>
2025	4	1	Oficina	3,162	947	609	1,754	87,038
			Línea Telefónica	43,414	5,768	13,551	47,450	343,669
			Página Web	1,232	236	355	312	517
			Red social	57	10	25	91	493
			Aplicación móvil	3,997	883	1,979	6,450	31,972
			Servicios de mensajería instantánea	6,957	1,137	3,092	14,510	74,922
		2	Oficina	2,732	850	537	1,623	81,554
			Línea Telefónica	36,229	5,003	11,419	41,235	310,010
			Página Web	1,011	248	582	469	928
			Red social	29	7	16	63	391
			Aplicación móvil	2,691	697	1,551	4,946	23,154
			Servicios de mensajería instantánea	6,437	1,024	2,672	12,672	65,246
		3	Oficina	2,906	865	570	1,704	95,150
			Línea Telefónica	35,503	4,395	10,690	37,019	290,173
			Página Web	807	290	543	479	1,095
			Red social	33	7	9	46	264
			Aplicación móvil	5,005	1,101	2,049	6,245	30,341
			Servicios de mensajería instantánea	6,340	1,035	2,542	11,710	61,046