

**Resolucion 5111**

Centro de Atención Telefónica		ABRIL 2025
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.		96%
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.		80%
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)		ABRIL 2025
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos.		85%
b) Porcentaje de los usuarios a los que le fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de la atención.		4%

MARZO 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 PRIMER TRIMESTRE 2025								
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
2025	1	1	Oficina	4.237	1.328	974	2.768	97.672
			Línea Telefónica	71.385	7.424	16.609	50.909	335.596
			Página Web	1.448	189	389	312	486
			Red social	10	4	10	39	218
			Aplicación móvil	5.533	1.216	2.783	9.234	40.942
			Servicios de mensajería instantánea	8.551	1.476	3.372	12.999	57.684
		2	Oficina	3.760	1.196	814	2.314	90.220
			Línea Telefónica	60.785	6.813	15.127	46.123	307.208
			Página Web	2.226	272	422	389	607
			Red social	66	10	23	58	326
			Aplicación móvil	4.527	1.195	2.786	8.840	38.543
			Servicios de mensajería instantánea	8.351	1.521	3.487	13.638	61.559
		3	Oficina	4.139	1.221	911	2.410	93.066
			Línea Telefónica	62.214	7.296	16.531	52.425	349.637
			Página Web	2.318	268	401	331	512
			Red social	50	4	20	73	430
			Aplicación móvil	4.381	1.107	2.441	8.012	36.458
			Servicios de mensajería instantánea	9.485	1.625	3.633	14.939	68.411