



Resolución 5111

Centro de Atención Telefónica	Julio 2018
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	98%
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.	89%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1%

CAC's (Centros de Atención a Clientes)	Julio 2018
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos*.	80% (*)
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de la atención.	6%

Quejas más frecuentes presentadas por sus usuarios en cada mes
Facturación/Gestión de saldos
Otros
Información / Contrato y condiciones prestación del servicio

(*) Se excluyen las atenciones que presentaron eventos imprevisibles de fuerza mayor y caso fortuito debido a que generaron afectación en la prestación del servicio. El indicador sin esta exclusión sería del 76%.

Nivel de satisfacción al usuario Segundo Trimestre 2018

Año	Trimestre	Mes del Trimestre	NSU Oficina Física	NSU Línea Telefónica	NSU Oficina Virtual
2018	2	1	3,60	4,37	3,81
2018	2	2	3,58	4,40	4,00
2018	2	3	3,63	4,40	4,08