



Resolución 5111

Centro de Atención Telefónica	Septiembre 2019
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. (*)	82%
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)	Septiembre 2019
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos.	86%
b) Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de la atención.	5%

Quejas más frecuentes presentadas por sus usuarios en cada mes
Calidad/Cobertura del Servicio
Información / Contrato y condiciones prestación del servicio
Facturación / Gestión Saldos

Nivel de satisfacción al usuario Segundo Trimestre 2019

Año	Trimestre	Mes del Trimestre	NSU Oficina Física	NSU Línea Telefónica	NSU Oficina Virtual
2019	2	1	3,89	4,39	3,41
2019	2	2	3,95	4,42	3,40
2019	2	3	3,95	4,44	3,77