



RESOLUCION 5111 I Trimestre -2021

Centro de Atencion Telefonica	Enero de 2021	Febrero de 2021	Marzo de 2021
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	98%	95%	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. (*)	32%	27%	40%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	5%	5%	3%

ENERO- 21 - QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

Calidad/Cobertura Del Servicio

Facturacion /Gestion Saldos

Falta De Informacion

FEBRERO - 21 - QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

Calidad/Cobertura Del Servicio

Facturacion /Gestion Saldos

Falta De Informacion

MARZO - 21 - QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

Calidad/Cobertura Del Servicio

Facturacion /Gestion Saldos

Falta De Informacion