



RESOLUCION 5111 II Trimestre -2021

Centro de Atencion Telefonica	Abril de 2020	Mayo de 2020	Junio de 2020
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	93%	97%	89%
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. (*)	27%	22%	20%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	9%	10%	3%

ABRIL - 21 - QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

No Disponibilidad Del Servicio

Error Factura/Cobro o Descuento Injustificado

Falta De Informacion

MAYO - 21 - QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

No Disponibilidad Del Servicio

Error Factura/Cobro o Descuento Injustificado

Falta De Informacion

JUNIO - 21 - QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

No Disponibilidad Del Servicio

Error Factura/Cobro o Descuento Injustificado

Falta De Informacion