



**INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO II-T DE 2022**

<b>Centro de Atencion Telefonica</b>	<b>Abril de 2022</b>	<b>Mayo de 2022</b>	<b>Junio de 2022</b>
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	95%	94%	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. (*)	45,9%	33,0%	32,0%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	3,30%	2,90%	2,40%

<b>Centro de Atencion Oficinas Fisicas</b>	<b>Abril de 2022</b>	<b>Mayo de 2022</b>	<b>Junio de 2022</b>
a) El porcentaje de solicitudes de atencion en las oficinas fisicas, en que el tiempo de espera en la atencion es inferior a 15 minutos correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignacion del turno y la atencion	99%	98%	98%
b) El porcentaje de usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	1,1%	1,9%	1,5%

**ABRIL- 22 - QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS**

No Disponibilidad Del Servicio
Error Factura/Cobro o Descuento Injustificado
Falta De Informacion

**MAYO - 22 - QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS**

No Disponibilidad Del Servicio
Error Factura/Cobro o Descuento Injustificado
Falta De Informacion

**JUNIO - 22 - QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS**

No Disponibilidad Del Servicio
Error Factura/Cobro o Descuento Injustificado
Pago No Aplicado