



Indicadores de Calidad en Atención al Usuario

Enero 2024

LINEA TELEFONICA	
Indicador	% MES
a)) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	90%
b)) El porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta opta por atención personalizada y recibe atención personalizada	40%
CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
Indicador	% MES
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos	90%
QUEJAS MAS FRECUENTES	
Facturación/Gestión Saldos	
Bloqueos Router	
Formas de Pago	