



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

Centro de Atencion Telefonica	Enero de 2022	Febrero de 2022	Marzo de 2022
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	90%	91%	96%
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. (*)	15,0%	180,0%	20,0%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1,50%	2,11%	1,21%

Centro de Atencion Oficinas Fisicas	Enero de 2022	Febrero de 2022	Marzo de 2022
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 personalizada.	95%	95%	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%	1,5%	1,5%

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

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

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

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

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

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