

INDICADORES TELEFONICOS ENERO 2024			
MES	Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente	Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos	Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada
ENERO	95,01%	75,70%	4,99%

INDICADORES OFICINA FÍSICA ENERO 2024		
Oficinas	Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos.	Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.
ENERO	95,10%	4,90%

QUEJAS MÁS FRECUENTES PERSENTADAS POR LOS USUARIOS 2024	
MES/2024	MOTIVOS QUEJA
ENERO	Error factura/cobro o descuento injustificado
	Intemitencia
	No Disponibilidad