

INDICADORES LINEA TELEFÓNICA 2023			
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	95,50%	78,50%	4,50%
FEBRERO	96,30%	77,36%	3,70%
MARZO	97,80%	79,90%	2,20%
ABRIL	95,40%	81,26%	4,60%
MAYO	98,40%	82,30%	1,60%
JUNIO	95,80%	78,69%	4,20%
JULIO	97,50%	81,58%	2,50%
AGOSTO	95,50%	77,42%	4,50%
SEPTIEMBRE	96,60%	79,87%	3,40%
OCTUBRE	97,80%	83,54%	2,20%
NOVIEMBRE	95,10%	81,22%	4,90%
DICIEMBRE	96,00%	80,35%	4,00%

INDICADORES OFICINA FÍSICA 2023		
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	96,88%	3,12%
FEBRERO	95,63%	4,37%
MARZO	96,47%	3,53%
ABRIL	92,79%	7,21%
MAYO	93,51%	6,49%
JUNIO	94,76%	5,24%
JULIO	95,01%	4,99%
AGOSTO	93,80%	6,20%
SEPTIEMBRE	92,74%	7,26%
OCTUBRE	97,77%	2,23%
NOVIEMBRE	95,90%	4,10%
DICIEMBRE	97,68%	2,32%

QUEJAS MÁS FRECUENTES PERSENTADAS POR LOS USUARIOS 2023

MES	MOTIVOS QUEJAS
ENERO	Error factura/ Cobro o descuento injustificado
	Intermitencia
	No disponibilidad del servicio
FEBRERO	Calidad del servicio
	Intermitencia
	No disponibilidad del servicio
MARZO	Error factura/ Cobro o descuento injustificado
	Intermitencia
	No disponibilidad del servicio
ABRIL	Error factura/ Cobro o descuento injustificado
	Intermitencia
	No disponibilidad del servicio
MAYO	Error factura/ Cobro o descuento injustificado
	Calidad del servicio
	No disponibilidad del servicio
JUNIO	Error factura/ Cobro o descuento injustificado
	Intermitencia
	No disponibilidad del servicio
JULIO	Error factura/ Cobro o descuento injustificado
	Calidad del servicio
	No disponibilidad del servicio
AGOSTO	Error factura/ Cobro o descuento injustificado
	Intermitencia
	No disponibilidad del servicio
SEPTIEMBRE	Error factura/ Cobro o descuento injustificado
	Intermitencia
	No disponibilidad del servicio
OCTUBRE	Error factura/ Cobro o descuento injustificado
	Intermitencia
	No disponibilidad del servicio
NOVIEMBRE	Error factura/ Cobro o descuento injustificado
	Intermitencia
	No disponibilidad del servicio
DICIEMBRE	Calidad del servicio
	Intermitencia
	No disponibilidad del servicio