



RESOLUCION 5111

Centro de Atencion Telefonica	Octubre de 2020	Noviembre de 2020	Diciembre de 2020
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	95%	90%	85%
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. (*)	25%	15%	20%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	7%	10%	4%

OCTUBRE - 20 - QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

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

NOVIEMBRE - 20 - QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

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

DICIEMBRE - 20 - QUEJAS MÁS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

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