

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Centro de Atención Telefónica	MAYO 2025
A) Porcentaje de llamadas entrantes atendidas exitosamente	92.40%
B) Reporte nivel de servicio < 10	77

Centro de Atención a Clientes	
A) Índice de Satisfacción del usuario (ISU) Por encuesta	POR APLICAR
B) Tasa de atención efectiva	100%

Quejas Mas Frecuentes Presentadas Por Usuarios	MAYO 2025
Facturación	
Atención al Usuario	

Datos primer trimestre 2026	
A) Porcentaje de llamadas entrantes atendidas exitosamente	94%
B) Reporte nivel de servicio < 10 Segundos	79%