

## INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO

| <b>Centro de Atención Telefónica</b>                       | <b>JULIO 2026</b> |
|------------------------------------------------------------|-------------------|
| A) Porcentaje de llamadas entrantes atendidas exitosamente | 75%               |
| B) Reporte nivel de servicio < 10                          | 66%               |

| <b>Centro de Atención a Clientes</b>                     |                    |
|----------------------------------------------------------|--------------------|
| A) Índice de Satisfacción del usuario (ISU) Por encuesta | <b>POR APLICAR</b> |
| B) Tasa de atención efectiva                             | 100%               |

| <b>Quejas Mas Frecuentes Presentadas Por Usuarios</b> | <b>JULIO 2026</b> |
|-------------------------------------------------------|-------------------|
| Daños de internet y televisión                        |                   |
| Facturación                                           |                   |
| Agendamiento de ordenes                               |                   |
| Atención al Usuario                                   |                   |