

INDICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Centro de Atención Telefónica	JUNIO 2026
A) Porcentaje de llamadas entrantes atendidas exitosamente	79%
B) Reporte nivel de servicio < 10	72%

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	JUNIO 2026
Daños de internet y televisión	
Facturación	
Agendamiento de ordenes	
Atención al Usuario	

Datos segundo trimestre 2026	
A) Porcentaje de llamadas entrantes atendidas exitosamente	79%
B) Reporte nivel de servicio < 10 Segundos	75%