INDICADOR DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO MARZO 2025 EDATEL S.A.

LÍNEA TELEFÓNICA

Indicador	% del mes
a) El porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente.	99,59%
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.	55,31%
c) El porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos terminaron la llamada.	10,72%

OFICINAS FÍSICAS

Indicador	% del mes
a) Porcentaje de solicitudes de atención en las oficinas físicas, en que el tiempo de espera en la atención es inferior a 15 minutos, correspondiendo el tiempo de espera, al tiempo entre la asignación del turno y la atención personalizada.	89,04%
b) El porcentaje de usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos.	1,70%

QUEJAS FRECUENTES

Error factura/ Cobro o descuento injustificado
No disponibilidad del servicio
Cobro en proceso de reclamación