

| INDICADORES TELEFONICOS FEBRERO 2024 | | | |
|--------------------------------------|---|---|--|
| MES | Porcentaje de intentos de llamada, enrutados hacia la línea telefónica completados exitosamente | Porcentaje de usuarios que accede al servicio automático de respuesta, opta por atención personalizada, y recibe atención personalizada en menos de 30 segundos | Porcentaje de los usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada |
| FEBRERO | 95,39% | 80,40% | 4,61% |

| INDICADORES OFICINA FÍSICA FEBRERO 2024 | | |
|---|--|---|
| Oficinas | Porcentaje de solicitudes de atención personalizada en las oficinas físicas, en el que el tiempo de espera para atención es inferior a 15 minutos. | Porcentaje de los usuarios a los que les fue asignado un turno, pero antes de ser atendidos desistieron de ser atendidos. |
| FEBRERO | 96,81% | 3,19% |

QUEJAS MÁS FRECUENTES PERSENTADAS POR LOS USUARIOS 2024

| MES/2024 | MOTIVOS QUEJA |
|----------|---------------|
|----------|---------------|

| | |
|---------|----------------------|
| FEBRERO | Calidad del servicio |
| | Intemitencia |
| | No Disponibilidad |