

INDICADORES TELEFONICOS SEPTIEMBRE 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
SEPTIEMBRE	94,69%	80,60%	5,31%

INDICADORES OFICINA FÍSICA SEPTIEMBRE 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.
SEPTIEMBRE	94,26%	5,74%

**QUEJAS MÁS FRECUENTES PERSENTADAS POR LOS USUARIOS 2024**

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

SEPTIEMBRE	No Disponibilidad
	Intemitencia
	Calidad del servicio