

| INDICADORES TELEFONICOS MARZO 2025 |                                                                                                 |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                      |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 |
| MARZO                              | 96,23%                                                                                          | 85,10%                                                                                                                                                          | 3,77%                                                                                                                |

| INDICADORES OFICINA FÍSICA MARZO 2025 |                                                                                                                                                    |                                                                                                                           |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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. |
| MARZO                                 | 96,53%                                                                                                                                             | 3,47%                                                                                                                     |

**QUEJAS MÁS FRECUENTES PERSENTADAS POR LOS USUARIOS 2025**

| MES/2025 | MOTIVOS QUEJA |
|----------|---------------|
|----------|---------------|

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