

**INDICADORES TELEFONICOS MAYO 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
MAYO	94,50%	82,70%	5,50%

**INDICADORES OFICINA FÍSICA MAYO 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.
MAYO	96,45%	3,55%

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

MES/2025	MOTIVOS QUEJA
MAYO	No Disponibilidad
	Intemitencia
	Calidad del servicio