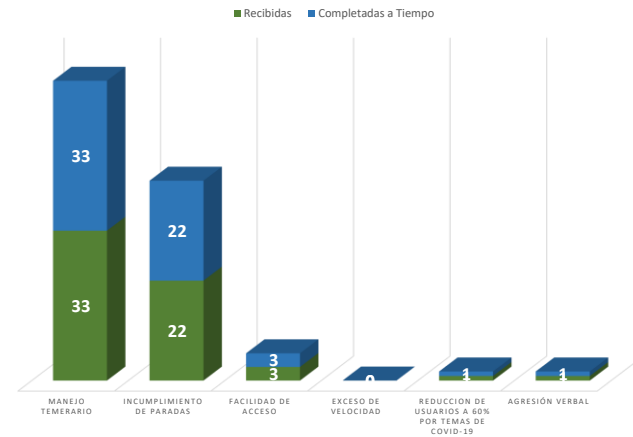


TRIMESTRE JULIO - SEPTIEMBRE 2021

Tipo de Queja	Estandar	Recibidas	En Proceso	Completadas a Tiempo	Vencidas	Porcentaje de Cumplimiento
Manejo Temerario	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	33	0	33	0	100%
Incumplimiento de paradas	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	22	0	22	0	100%
Facilidad de Acceso	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	3	0	3	0	100%
Exceso de Velocidad	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	0	0	0	0	0%
Reduccion de Usuarios a 60% por temas de COVID-19	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	1	0	1	0	100%
Agresión Verbal	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	1	0	1	0	100%

ESTADISTICA DE CARTAS SUBSANACION - PRIMER TRIMESTRE 2021



Via	Estandar	Recibidas	En Proceso	Atendidas a Tiempo	Vencidas	Porcentaje de Cumplimiento
Call Center	100% de quejas atendidas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	59	0	59	0	100%
Presencial	100% de quejas atendidas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	0	0	0	0	0%
Correo Electronico	100% de quejas atendidas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	1	0	1	0	100%
Buzon de Quejas	100% de quejas atendidas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	0	0	0	0	100%

ESTADISTICA DE MEDIO DE QUEJAS CANALIZADAS - TERCER TRIMESTRE 2021

