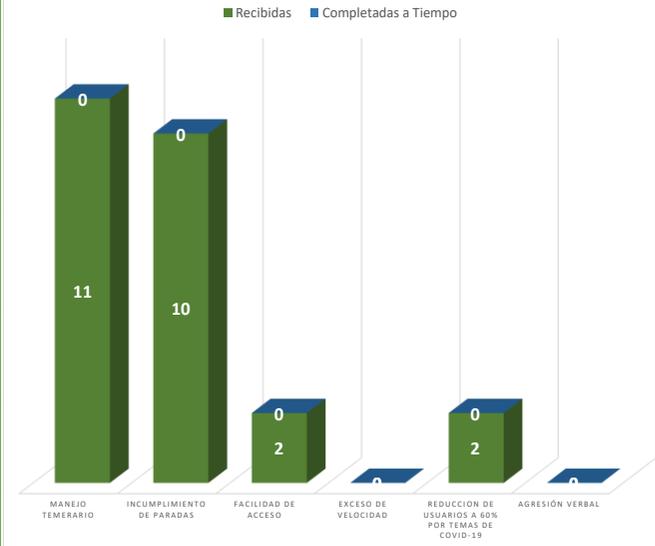


**TRIMESTRE ENERO - MARZO 2021**

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	11	0	0	11	0%
Incumplimiento de paradas	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	10	0	0	10	0%
Facilidad de Acceso	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	2	0	0	2	0%
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	2	0	0	2	0%
Agresión Verbal	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	0	0	0	0	0%

**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	15	0	0	15	0%
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	10	0	0	10	0%
Buzon de Quejas	100% de quejas atendidas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	0	0	0	0	0%

**ESTADISTICA DE MEDIO DE QUEJAS CANALIZADAS - PRIMER TRIMESTRE 2021**

