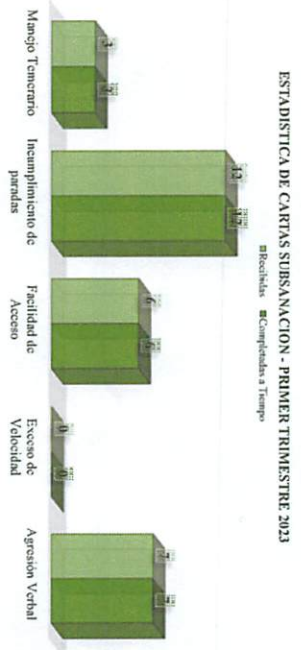


ESTADISTICA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS PRIMER TRIMESTRE-2023

TRIMESTRE ENERO - MARZO 2023						
Tipo de Queja	Estándar	Recibidas	En Proceso	Completadas a Tiempo	Vendidas	Porcentaje de Cumplimiento
Manejo Temerario	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	3	0	3	0	100%
Incumplimiento de paradas	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	12	0	12	0	100%
Facilidad de Acceso	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	6	0	6	0	100%
Exceso de Velocidad	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	0	0	0	0	N/A
Agresión Verbal	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	7	0	7	0	100%

Via	Estándar	Recibidas	En Proceso	Atendidas a Tiempo	Vendidas	Porcentaje de Cumplimiento
Call Center	100% de quejas atendidas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	52	0	52	0	100%
Presencial	100% de quejas atendidas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	0	0	0	0	-
Correo Electronico	100% de quejas atendidas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	7	0	7	0	100%
Buzon de Quejas	100% de quejas atendidas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	2	0	2	0	100%
SAIP	100% de quejas atendidas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	0	0	0	0	-
311 (TRES UNO UNO)	100% de quejas atendidas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	0	0	0	0	-



Director de Planificación y Desarrollo

