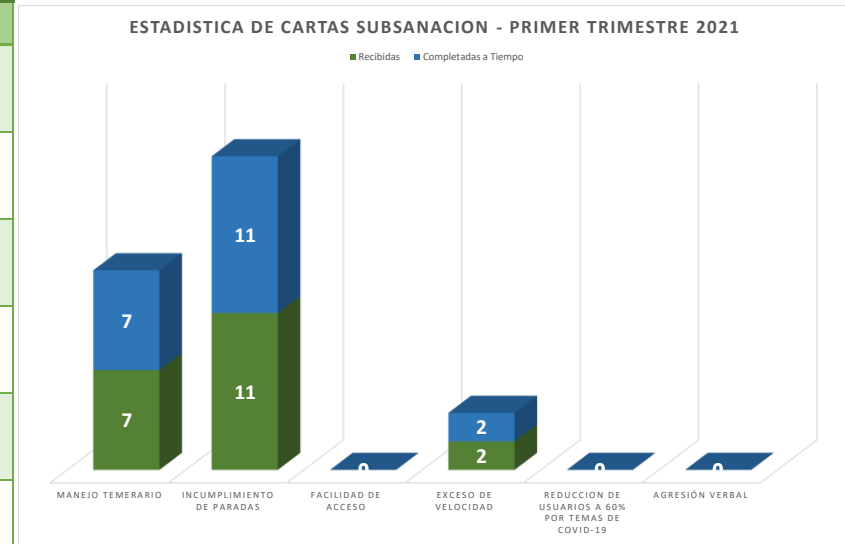


TRIMESTRE OCTUBRE - DICIEMBRE 2021						
Tipo de Queja	Estandar	Recibidas	En Proceso	Completadas a Tiempo	Vencidas	Porcentaje de Cumplimiento
Manejo Temerario	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	7	0	7	0	100%
Incumplimiento de paradas	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	11	0	11	0	100%
Facilidad de Acceso	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	0	0	0	0	0%
Exceso de Velocidad	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	2	0	2	0	100%
Reduccion de Usuarios a 60% por temas de COVID-19	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	0	0	0	0	0%
Agresión Verbal	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	0	0	0	0	0%



Vía	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	20	0	20	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	0	0	0	0	0%
Buzon de Quejas	100% de quejas atendidas en un tiempo no mayor a 10 días laborales	0	0	0	0	0%

