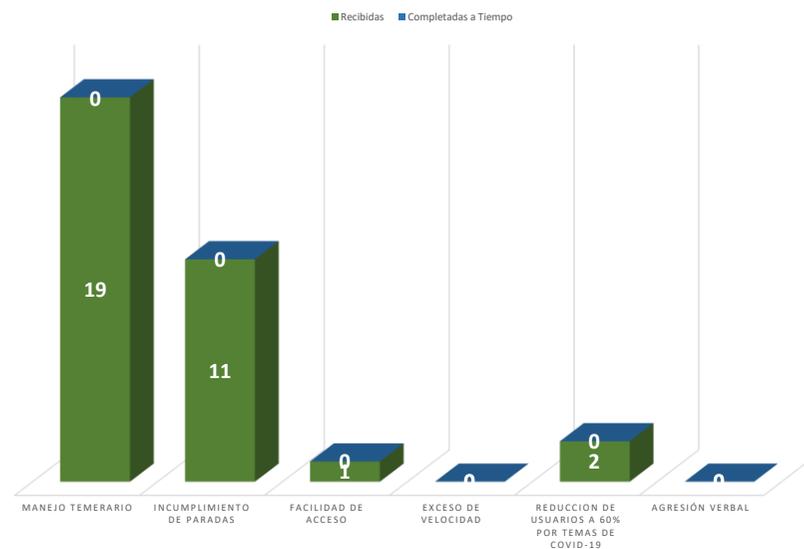


TRIMESTRE ABRIL - JUNIO 2021						
Tipo de Queja	Estandar	Recibidas	En Proceso	Completadas a Tiempo	Vencidas	Porcentaje de Cumplimiento
Manejo Temerario	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 dias laborales	19	0	0	19	100%
Incumplimiento de paradas	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 dias laborales	11	0	0	11	100%
Facilidad de Acceso	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 dias laborales	1	0	0	1	100%
Exceso de Velocidad	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 dias 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 dias laborales	2	0	0	2	100%
Agresión Verbal	100% de quejas procesadas en un tiempo no mayor a 10 dias 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 dias laborales	24	0	0	24	0%
Presencial	100% de quejas atendidas en un tiempo no mayor a 10 dias laborales	1	0	0	1	0%
Correo Electronico	100% de quejas atendidas en un tiempo no mayor a 10 dias laborales	8	0	0	8	0%
Buzon de Quejas	100% de quejas atendidas en un tiempo no mayor a 10 dias laborales	0	0	0	0	0%

ESTADISTICA DE MEDIO DE QUEJAS CANALIZADAS - SEGUNDO TRIMESTRE 2021

