

INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

Líneas de atención al usuario - Marzo 2020	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.73%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.94%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.96%
Oficinas Físicas – Marzo 2020	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Febrero 2020	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.04%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.63%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.07%
Oficinas Físicas – Febrero 2020	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Enero 2020	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.12%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.03%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.26%
Oficinas Físicas – Enero 2020	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Diciembre 2019	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.36%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.65%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.42%
Oficinas Físicas – Diciembre 2019	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Noviembre 2019	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.08%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.03%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.89%
Oficinas Físicas – Noviembre 2019	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Octubre 2019	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.67%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	96.89%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.54%
Oficinas Físicas – Octubre 2019	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Septiembre 2019	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.21%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.88%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.5%
Oficinas Físicas – Septiembre 2019	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Agosto 2019	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.23%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	96.15%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.07%
Oficinas Físicas – Agosto 2019	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Julio 2019	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.96%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	96.94%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.45%
Oficinas Físicas – Julio 2019	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Junio 2019	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.12%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.02%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.4%
Oficinas Físicas – Junio 2019	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Mayo 2019	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.08%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.03%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.22%
Oficinas Físicas – Mayo 2019	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Abril 2019	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.14%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	96.58%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.63%
Oficinas Físicas – Abril 2019	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Marzo 2019	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.42%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.07%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.63%
Oficinas Físicas – Marzo 2019	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Febrero 2019	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.12%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.02%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.33%
Oficinas Físicas – Febrero 2019	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Enero 2019	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.02%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.69%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.72%
Oficinas Físicas – Enero 2019	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Diciembre 2018	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.94%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	96.86%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.85%
Oficinas Físicas – Diciembre 2018	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Noviembre 2018	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.07%
b) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.85%
c) c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.02%
Oficinas Físicas – Noviembre 2018	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Octubre 2018	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.06%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.24%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.06%
Oficinas Físicas – Octubre 2018	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Septiembre 2018	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.81%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	96.96%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.63%
Oficinas Físicas – Septiembre 2018	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Agosto 2018	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.28%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.12%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.42%
Oficinas Físicas – Agosto 2018	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Julio 2018	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.43%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.18%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.38%
Oficinas Físicas – Julio 2018	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Junio 2018	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.47%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.03%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.64%
Oficinas Físicas – Junio 2018	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Mayo 2018	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.32%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.85%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.48%
Oficinas Físicas – Mayo 2018	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Abril 2018	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.04%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.56%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.04%
Oficinas Físicas – Abril 2018	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Marzo 2018	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.05%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.63%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.42%
Oficinas Físicas – Marzo 2018	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Febrero 2018	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.26%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.03%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.58%
Oficinas Físicas – Febrero 2018	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Enero 2018	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.56%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.12%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.09%
Oficinas Físicas – Enero 2018	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Diciembre 2017	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.69%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.84%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.43%
Oficinas Físicas – Diciembre 2017	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Noviembre 2017	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.08%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.34%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.12%
Oficinas Físicas – Noviembre 2017	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Octubre 2017	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.03%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.40%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.19%
Oficinas Físicas – Octubre 2017	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Septiembre 2017	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.71%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.37%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.63%
Oficinas Físicas – Septiembre 2017	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Agosto 2017	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.40%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.78%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.19%
Oficinas Físicas – Agosto 2017	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Julio 2017	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.14%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.05%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.87%
Oficinas Físicas – Julio 2017	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Junio 2017	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	97.48%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.46%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.77%
Oficinas Físicas – Junio 2017	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Mayo 2017	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.25%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.12%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.02%
Oficinas Físicas – Mayo 2017	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Abril 2017	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.19%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.25%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.79%
Oficinas Físicas – Abril 2017	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Marzo 2017	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.17%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.85%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.46%
Oficinas Físicas – Marzo 2017	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Febrero 2017	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.59%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.43%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.12%
Oficinas Físicas – Febrero 2017	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Enero 2017	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.50%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.12%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.19%
Oficinas Físicas – Enero 2017	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Diciembre 2016	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.05%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.95%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.40%
Oficinas Físicas – Diciembre 2016	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Noviembre 2016	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.64%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.50%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.09%
Oficinas Físicas – Noviembre 2016	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Octubre 2016	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.79%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.99%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.24%
Oficinas Físicas – Octubre 2016	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Septiembre 2016	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.10%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.89%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.15%
Oficinas Físicas – Septiembre 2016	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Agosto 2016	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.56%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.67%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.03%
Oficinas Físicas – Agosto 2016	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Julio 2016	
Indicador	Valor
Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.55%
Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.79%
Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.34%
Oficinas Físicas – Julio 2016	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Junio 2016	
Indicador	Valor
Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.30%
Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.39%
Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.80%
Oficinas Físicas – Junio 2016	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Mayo 2016	
Indicador	Valor
Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	97.56%
Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.44%
Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.24%
Oficinas Físicas – Mayo 2016	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Abril 2016	
Indicador	Valor
Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	97.99%
Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.85%
Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.53%
Oficinas Físicas – Abril 2016	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Marzo 2016	
Indicador	Valor
Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.15%
Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.27%
Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.45%
Oficinas Físicas – Marzo 2016	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Febrero 2016	
Indicador	Valor
Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.53%
Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.17%
Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.41%
Oficinas Físicas – Febrero 2016	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Enero 2016	
Indicador	Valor
Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.96%
Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.32%
Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.70%
Oficinas Físicas – Enero 2016	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Diciembre 2015	
Indicador	Valor
Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.57%
Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.91%
Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.54%
Oficinas Físicas – Diciembre 2015	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Noviembre 2015	
Indicador	Valor
Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.38%
Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.24%
Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.62%
Oficinas Físicas – Noviembre 2015	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Octubre 2015	
Indicador	Valor
Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.72%
Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.36%
Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.15%
Oficinas Físicas – Octubre 2015	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Septiembre 2015	
Indicador	Valor
Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.62%
Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.10%
Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.32%
Oficinas Físicas – Septiembre 2015	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Agosto 2015	
Indicador	Valor
Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.78%
Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.26%
Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.47%
Oficinas Físicas – Agosto 2015	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Julio 2015	
Indicador	Valor
Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.53%
Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.00%
Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.22%
Oficinas Físicas – Julio 2015	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Junio 2015	
Indicador	Valor
Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.23%
Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.70%
Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.03%
Oficinas Físicas – Junio 2015	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Mayo 2015	
Indicador	Valor
Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.41%
Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.88%
Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.20%
Oficinas Físicas – Mayo 2015	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Abril 2015	
Indicador	Valor
Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.76%
Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.23%
Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.15%
Oficinas Físicas – Abril 2015	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Marzo 2015	
Indicador	Valor
Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.61%
Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.30%
Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.48%
Oficinas Físicas – Marzo 2015	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Febrero 2015	
Indicador	Valor
Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.98%
Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.60%
Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.23%
Oficinas Físicas – Febrero 2015	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	

Líneas de atención al usuario - Enero 2015	
Indicador	Valor
Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.54%
Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.29%
Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.55%
Oficinas Físicas – Enero 2015	
Canal disponible al usuario en nuestros horarios de atención, de lunes a viernes de 8: 00a.m a 5:00p.m. Sin embargo, no se tuvieron interacciones para el periodo.	