

INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

Líneas de atención al usuario - Marzo 2021	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.97%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	99.95%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.97%
Oficinas Físicas – Marzo 2021	
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 2021	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.93%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	99.98%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.94%
Oficinas Físicas – Febrero 2021	
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 2021	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.92%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	99.95%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.97%
Oficinas Físicas – Enero 2021	
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 2020	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.85%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	99.90%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.93%
Oficinas Físicas – Diciembre 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 - Noviembre 2020	
Indicador	Valor
a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.95%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	99.93%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.95%
Oficinas Físicas – Noviembre 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 - Octubre 2020

Indicador	Valor
d) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.89%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	99.90%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.96%

Oficinas Físicas – Octubre 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 - Septiembre 2020

Indicador	Valor
g) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.94%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	99.93%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.98%

Oficinas Físicas – Septiembre 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 - Agosto 2020

Indicador	Valor
j) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.89%

b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	99.91%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.97%
Oficinas Físicas – Agosto 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 - Julio 2020	
Indicador	Valor
m) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.81%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	99.86%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.91%
Oficinas Físicas – Julio 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 - Junio 2020	
Indicador	Valor
p) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.93%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	99.96%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.93%
Oficinas Físicas – Junio 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 - Mayo 2020	
Indicador	Valor
s) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.94%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	99.95%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.95%
Oficinas Físicas – Mayo 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 - Abril 2020	
Indicador	Valor
v) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.93%
b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	99.96%
c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.	1.93%
Oficinas Físicas – Abril 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 - Marzo 2020	
Indicador	Valor
y) 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%
a) 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) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.63%
c) 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) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.03%
c) 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) b) Usuarios que accedieron al servicio	97.65%

automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	
c) 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) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.03%
c) 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	99.67%

de atención completadas exitosamente.	
b) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	96.89%
c) 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
d) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.21%
e) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.88%
f) 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
d) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita	99.23%

de atención completadas exitosamente.	
e) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	96.15%
f) 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
g) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.96%
h) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	96.94%
i) 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
g) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.12%

h) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.02%
i) 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
j) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.08%
k) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.03%
l) 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
j) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.14%

k) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	96.58%
l) 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
m) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.42%
n) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.07%
o) 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

m) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.12%
n) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.02%
o) 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
p) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.02%
q) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.69%
r) 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
p) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.94%

q) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	96.86%
r) 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
s) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.07%
t) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.85%
u) 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
s) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.06%
t) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.24%
u) 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
v) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.81%
w) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	96.96%
x) 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

v) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.28%
w) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.12%
x) 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
y) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.43%
z) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.18%
aa) 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
y) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.47%
z) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.03%
aa) 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
bb) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.32%
cc) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.85%
dd) 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
bb) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.04%
cc) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.56%
dd) 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
ee) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.05%
ff) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.63%
gg) 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
ee) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.26%
ff) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.03%
gg) 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
hh) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.56%
ii) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.12%
jj) 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
hh) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.69%
ii) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.84%
jj) 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
kk) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.08%
ll) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.34%
mm) 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
kk) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.03%
ll) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.40%
mm) 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
nn) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.71%
oo)b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.37%
pp) 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
nn) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.40%
oo)b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.78%
pp) 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
qq) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.14%
rr) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.05%
ss) 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
qq) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	97.48%
rr) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.46%
ss) 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
tt) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.25%
uu)b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.12%
vv) 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
tt) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.19%
uu)b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.25%
vv) 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
ww)Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.17%
xx)b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.85%
yy) 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
ww) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.59%
xx) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.43%
yy) 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
zz) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.50%
aaa) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.12%
bbb) 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
zz) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	99.05%
aaa) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	98.95%
bbb) 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
ccc)Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.64%
ddd) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.50%
eee) 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
ccc) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.	98.79%
ddd) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.	97.99%
eee) 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.	

