

**INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO**

| Líneas de atención al usuario - Junio 2021   |        |
|--|--------|
| Indicador  | Valor  |
| a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.   | 98,62% |
| b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.                        | 98,60% |
| c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.   | 1,00%  |
| Oficinas Físicas – Junio 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 - Mayo 2021  |        |
|--|--------|
| Indicador  | Valor  |
| b) 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.                        | 98,60% |
| c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.   | 1,04%  |
| Oficinas Físicas – Mayo 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. |        |

## INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

| Líneas de atención al usuario - Abril 2021   |        |
|--|--------|
| Indicador  | Valor  |
| c) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.   | 98.34% |
| b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.                        | 98.19% |
| c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.   | 1.66%  |
| Oficinas Físicas – Abril 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. |        |

## INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

| Líneas de atención al usuario - Marzo 2021   |        |
|--|--------|
| Indicador  | Valor  |
| d) 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%  |
| <b>Oficinas Físicas – Febrero 2021</b>   |        |
| 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. |        |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Enero 2021</b>  |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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%        |
| <b>Oficinas Físicas – Enero 2021</b>   |              |
| 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. |              |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Diciembre 2020</b>  |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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%        |
| <b>Oficinas Físicas – Diciembre 2020</b>   |              |
| 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  |
| g) 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  |
| j) 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**

| <b>Indicador</b>  | <b>Valor</b> |
|---|--------------|
| m) 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**

| <b>Indicador</b>  | <b>Valor</b> |
|---|--------------|
| p) 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**

| <b>Indicador</b>                           | <b>Valor</b> |
|--|--------------|
| s) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita | 99.93%       |

|  |        |
|--|--------|
| de atención completadas exitosamente.  |        |
| 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%  |
| <b>Oficinas Físicas – Junio 2020</b>   |        |
| 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. |        |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Mayo 2020</b>   |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| v) 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%        |
| <b>Oficinas Físicas – Mayo 2020</b>  |              |
| 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. |              |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Abril 2020</b>  |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| y) 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%       |
| a) c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.  | 1.93%        |
| <b>Oficinas Físicas – Abril 2020</b>   |              |
| 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  |
| bb) 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  | 1.26%  |

|  |  |
|--|--|
| atendidos, terminaron la llamada.  |  |
| <b>Oficinas Físicas – Enero 2020</b>   |  |
| 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. |  |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Diciembre 2019</b>  |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.   | 99.36%       |
| b) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.                     | 97.65%       |
| c) c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.  | 1.42%        |
| <b>Oficinas Físicas – Diciembre 2019</b>   |              |
| 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. |              |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Noviembre 2019</b>  |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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% |
| <b>Oficinas Físicas – Noviembre 2019</b>   |       |
| 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. |       |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Octubre 2019</b>  |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| a) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.   | 99.67%       |
| 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%        |
| <b>Oficinas Físicas – Octubre 2019</b>   |              |
| 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. |              |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Septiembre 2019</b>   |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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% |
| <b>Oficinas Físicas – Septiembre 2019</b>  |      |
| 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. |      |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Agosto 2019</b>   |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| d) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente.   | 99.23%       |
| 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%        |
| <b>Oficinas Físicas – Agosto 2019</b>  |              |
| 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. |              |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Julio 2019</b>  |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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  | 1.45%        |

|  |  |
|--|--|
| atendidos, terminaron la llamada.  |  |
| <b>Oficinas Físicas – Julio 2019</b>   |  |
| 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. |  |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Junio 2019</b>  |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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%         |
| <b>Oficinas Físicas – Junio 2019</b>   |              |
| 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. |              |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Mayo 2019</b>   |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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  | 1.22%        |

|  |  |
|--|--|
| atendidos, terminaron la llamada.  |  |
| <b>Oficinas Físicas – Mayo 2019</b>  |  |
| 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. |  |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Abril 2019</b>  |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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%        |
| <b>Oficinas Físicas – Abril 2019</b>   |              |
| 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. |              |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Marzo 2019</b>  |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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% |
| <b>Oficinas Físicas – Marzo 2019</b>   |       |
| 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. |       |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Febrero 2019</b>  |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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%        |
| <b>Oficinas Físicas – Febrero 2019</b>   |              |
| 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. |              |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Enero 2019</b>  |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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  | 1.72%        |

|  |  |
|--|--|
| atendidos, terminaron la llamada.  |  |
| <b>Oficinas Físicas – Enero 2019</b>   |  |
| 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. |  |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Diciembre 2018</b>  |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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%        |
| <b>Oficinas Físicas – Diciembre 2018</b>   |              |
| 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. |              |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Noviembre 2018</b>  |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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% |
| <b>Oficinas Físicas – Noviembre 2018</b>   |       |
| 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. |       |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Octubre 2018</b>  |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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%        |
| <b>Oficinas Físicas – Octubre 2018</b>   |              |
| 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. |              |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Septiembre 2018</b>   |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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  | 1.63%        |

|  |  |
|--|--|
| atendidos, terminaron la llamada.  |  |
| <b>Oficinas Físicas – Septiembre 2018</b>  |  |
| 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. |  |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Agosto 2018</b>   |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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%        |
| <b>Oficinas Físicas – Agosto 2018</b>  |              |
| 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. |              |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Julio 2018</b>  |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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% |
| <b>Oficinas Físicas – Julio 2018</b>   |       |
| 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. |       |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Junio 2018</b>  |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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%        |
| <b>Oficinas Físicas – Junio 2018</b>   |              |
| 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. |              |

|   |              |
|---|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Mayo 2018</b>  |              |
| <b>Indicador</b>  | <b>Valor</b> |
| 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% |
| <b>Oficinas Físicas – Mayo 2018</b>  |       |
| 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. |       |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Abril 2018</b>  |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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%        |
| <b>Oficinas Físicas – Abril 2018</b>   |              |
| 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. |              |

|   |              |
|---|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Marzo 2018</b>   |              |
| <b>Indicador</b>  | <b>Valor</b> |
| 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% |
| <b>Oficinas Físicas – Marzo 2018</b>   |       |
| 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. |       |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Febrero 2018</b>  |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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%        |
| <b>Oficinas Físicas – Febrero 2018</b>   |              |
| 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. |              |

|   |              |
|---|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Enero 2018</b>   |              |
| <b>Indicador</b>  | <b>Valor</b> |
| 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% |
| <b>Oficinas Físicas – Enero 2018</b>   |       |
| 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. |       |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Diciembre 2017</b>  |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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%        |
| <b>Oficinas Físicas – Diciembre 2017</b>   |              |
| 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. |              |

|   |              |
|---|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Noviembre 2017</b>                             |              |
| <b>Indicador</b>  | <b>Valor</b> |
| kk) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente. | 99.08%       |
| ll) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por   | 98.34%       |

|  |       |
|--|-------|
| atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.  |       |
| mm) c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.   | 1.12% |
| <b>Oficinas Físicas – Noviembre 2017</b>   |       |
| 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. |       |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Octubre 2017</b>  |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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%        |
| <b>Oficinas Físicas – Octubre 2017</b>   |              |
| 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. |              |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Septiembre 2017</b>   |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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% |
| <b>Oficinas Físicas – Septiembre 2017</b>  |       |
| 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. |       |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Agosto 2017</b>   |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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%        |
| <b>Oficinas Físicas – Agosto 2017</b>  |              |
| 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. |              |

|   |              |
|---|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Julio 2017</b>   |              |
| <b>Indicador</b>  | <b>Valor</b> |
| 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% |
| <b>Oficinas Físicas – Julio 2017</b>   |       |
| 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. |       |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Junio 2017</b>  |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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%        |
| <b>Oficinas Físicas – Junio 2017</b>   |              |
| 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. |              |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Mayo 2017</b>   |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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% |
| <b>Oficinas Físicas – Mayo 2017</b>  |       |
| 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. |       |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Abril 2017</b>  |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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%        |
| <b>Oficinas Físicas – Abril 2017</b>   |              |
| 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. |              |

|   |              |
|---|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Marzo 2017</b>   |              |
| <b>Indicador</b>  | <b>Valor</b> |
| 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% |
| <b>Oficinas Físicas – Marzo 2017</b>   |       |
| 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. |       |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Febrero 2017</b>  |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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%        |
| <b>Oficinas Físicas – Febrero 2017</b>   |              |
| 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. |              |

|   |              |
|---|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Enero 2017</b>                                 |              |
| <b>Indicador</b>  | <b>Valor</b> |
| zz) Llamadas enrutadas hacia línea gratuita de atención completadas exitosamente. | 98.50%       |
| aaa) b) Usuarios que accedieron al servicio automático de respuesta, optaron por  | 97.12%       |

|  |       |
|--|-------|
| atención personalizada y la recibieron en menos de 30 segundos.  |       |
| bbb) c) Usuarios que seleccionaron una opción del menú, pero antes de ser atendidos, terminaron la llamada.  | 1.19% |
| <b>Oficinas Físicas – Enero 2017</b>   |       |
| 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. |       |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Diciembre 2016</b>  |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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%        |
| <b>Oficinas Físicas – Diciembre 2016</b>   |              |
| 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. |              |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Noviembre 2016</b>                              |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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%  |
| <b>Oficinas Físicas – Noviembre 2016</b>   |        |
| 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. |        |

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Líneas de atención al usuario - Octubre 2016</b>  |              |
| <b>Indicador</b>   | <b>Valor</b> |
| 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%        |
| <b>Oficinas Físicas – Octubre 2016</b>   |              |
| 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. |              |

