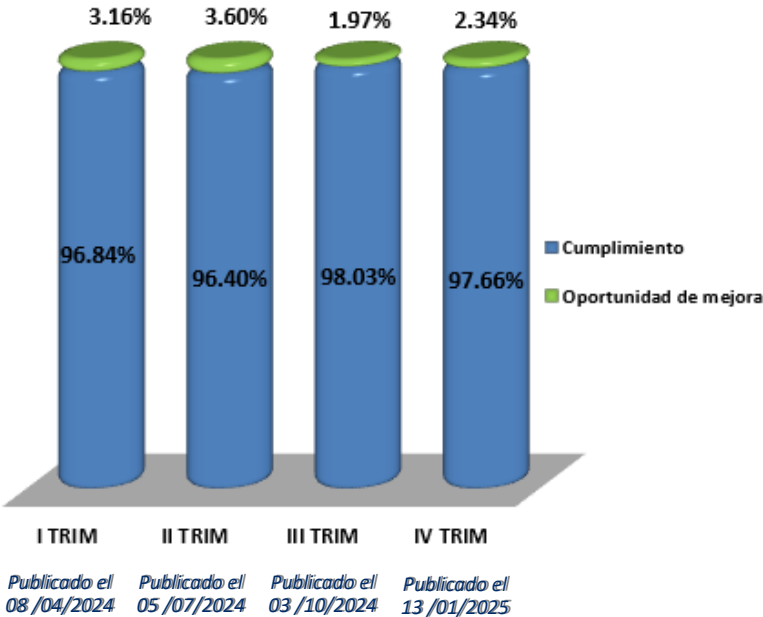


El tiempo máximo de espera para ser atendido por nuestro servicio telefónico de atención al cliente será de quince segundos.

Indicador: Porcentaje de atenciones de nuestro servicio telefónico de atención al cliente con tiempos de espera menor o igual a 15 segundos.

Meta: Lograr el 100%.

Periodo	Total de llamadas atendidas	Total de llamadas atendidas en menos de 15 segundos	Cumplimiento
I Trimestre 2024	8,830	8,551	96.84%
II Trimestre 2024	7,367	7,102	96.40%
III Trimestre 2024	5,788	5,674	98.03%
IV Trimestre 2024	5,977	5,837	97.66%
Total 2024	27,962	27,164	97.15%



Como resultado, se ha obtenido que el 97,15% de nuestros clientes esperaron 15 segundos o menos para ser atendidos por el servicio telefónico.

Seguiremos trabajando para cumplir con nuestro compromiso.



* Los resultados del presente compromiso se actualizan y publican dentro de los primeros veinte días del inicio del trimestre siguiente.