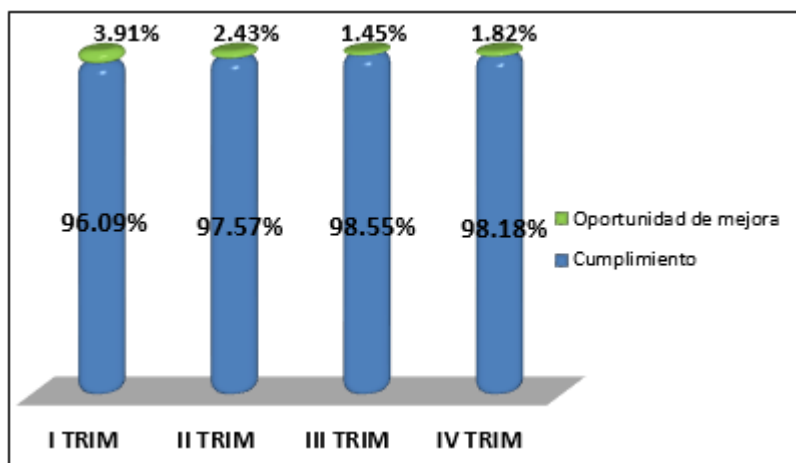


El tiempo máximo de espera para ser atendido por nuestro servicio telefónico de atención al ciudadano será de quince segundos.

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 2025	9,260	8,898	96.09%
II Trimestre 2025**	3,327	3,246	97.57%
III Trimestre 2025	4,968	4,896	98.55%
IV Trimestre 2025	5,216	5,121	98.18%
Total 2025	22,771	22,161	97.32%



Como resultado, se ha obtenido que el **97.32%** de nuestros clientes esperaron 15 segundos o menos para ser atendidos por el servicio telefónico. Seguiremos trabajando para cumplir con nuestro compromiso.

Publicado el 14/04/2025 Publicado el 18/07/2025 Publicado el 17/10/2025 Publicado el 19/01/2026

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

** Los resultados corresponden a los siguientes periodos: del 1 al 28 de abril y del 15 al 30 de junio