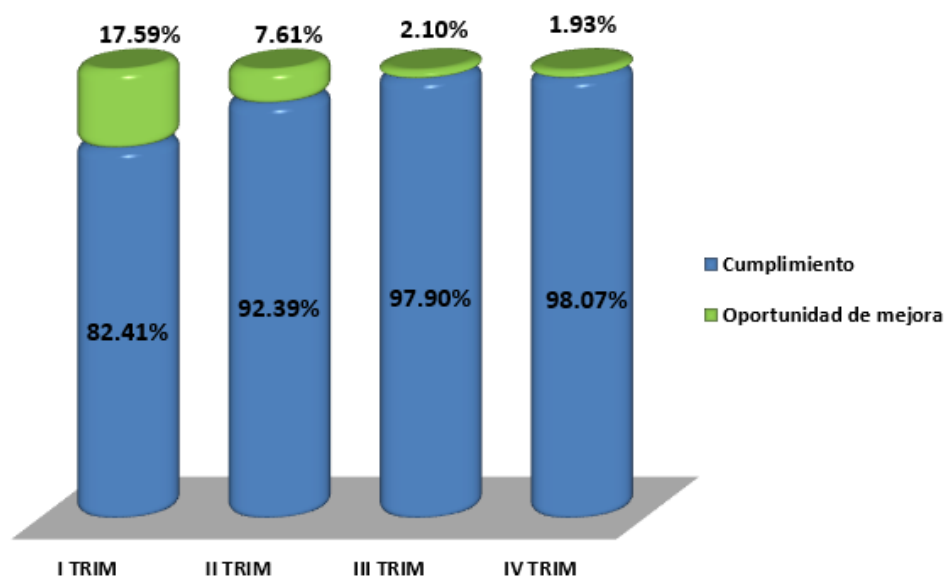


# El tiempo máximo de espera para ser atendido por nuestro servicio telefónico de atención al cliente será de quince segundos.

**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 2023	7,589	6,254	82.41%
II Trimestre 2023	5,940	5,488	92.39%
III Trimestre 2023	5,525	5,409	97.90%
IV Trimestre 2023	7,447	7,303	98.07%
<b>Total general</b>	<b>26,501</b>	<b>24,454</b>	<b>92.28%</b>



Como resultado, se ha obtenido que el 92,28% 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.

Información actualizada al cuarto trimestre del 2023  
Resultados publicados el 10 de enero del 2024