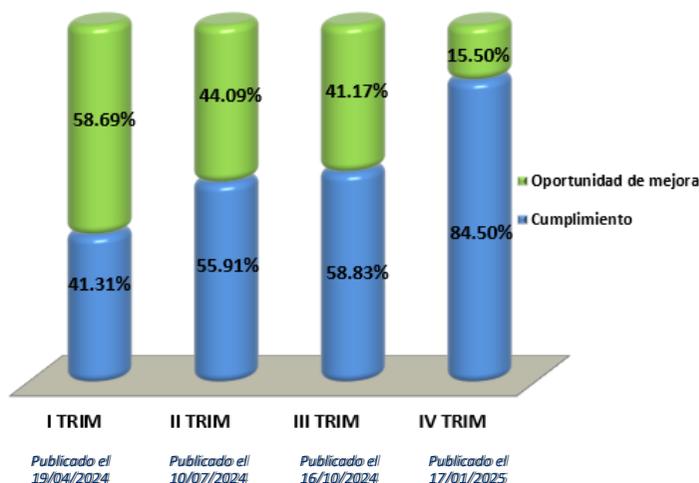


# Responder tus quejas en un plazo máximo de treinta días hábiles después de admitidas

**Indicador:** % de quejas con tiempo de atención no mayor a 30 días hábiles desde el ingreso de la queja a Osinergmin hasta la notificación de la resolución de la queja a la concesionaria.

**Meta:** Lograr el 100%.

| Periodo       | Total de quejas resueltas | Quejas resueltas en menos de 30 días | Cumplimiento |
|---------------|---------------------------|--------------------------------------|--------------|
| I TRIM 2024   | 1,208                     | 499                                  | 41.31%       |
| II TRIM 2024  | 1,447                     | 809                                  | 55.91%       |
| III TRIM 2024 | 1,450                     | 853                                  | 58.83%       |
| IV TRIM 2024  | 1,245                     | 1052                                 | 84.50%       |
| TOTAL         | 5,350                     | 3,213                                | 60.06%       |



**El 60.06% de las quejas de nuestros clientes fueron resueltas en menos de 30 días hábiles.**

**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.

AENOR



Servicio Certificado

Carta de Servicios