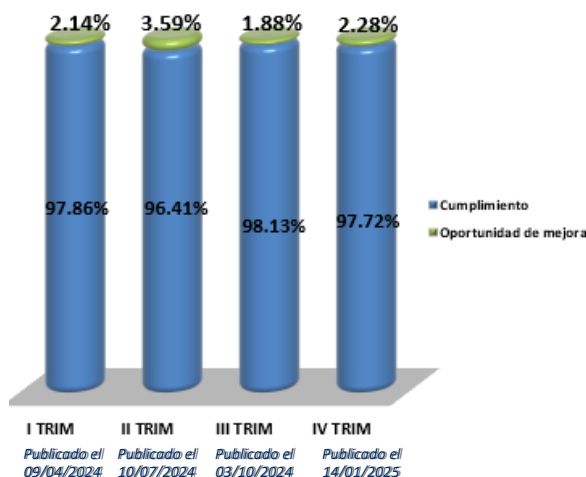


El tiempo máximo de espera para ser atendido por nuestro servicio telefónico de atención al cliente será de quince segundos.

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 TRIM 2024	841	823	97.86%
II TRIM 2024	697	672	96.41%
III TRIM 2024	640	628	98.13%
IV TRIM 2024	614	600	97.72%
TOTAL 2024	2,792	2,723	97.53%



El 97.53% 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.

AENOR



Servicio Certificado

Carta de Servicios