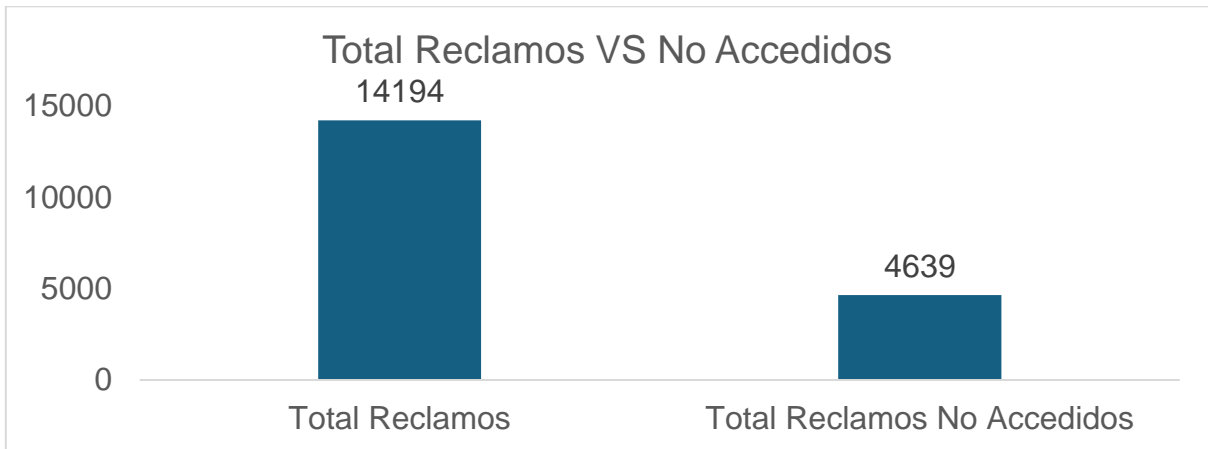


INFORMES TRIMESTRALES SOBRE ACCESO A INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMO

1. Primer trimestre 2024 – ene – feb – mar

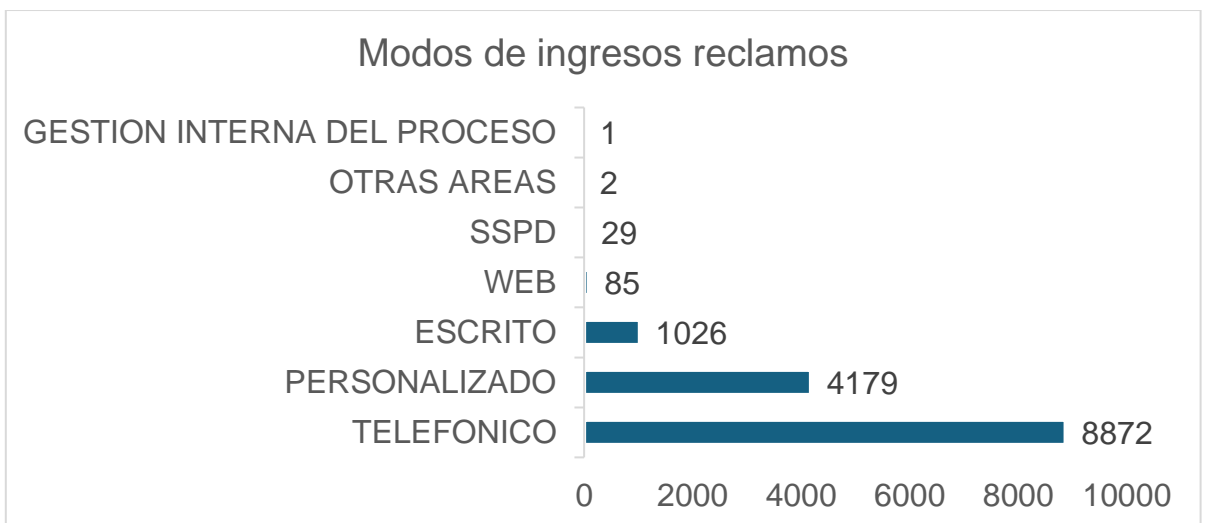
La siguiente grafica muestra la cantidad de reclamos generados vs los reclamos no accedidos.

Los reclamos no accedidos representan el 33% del total de los reclamos atendidos durante el trimestre.



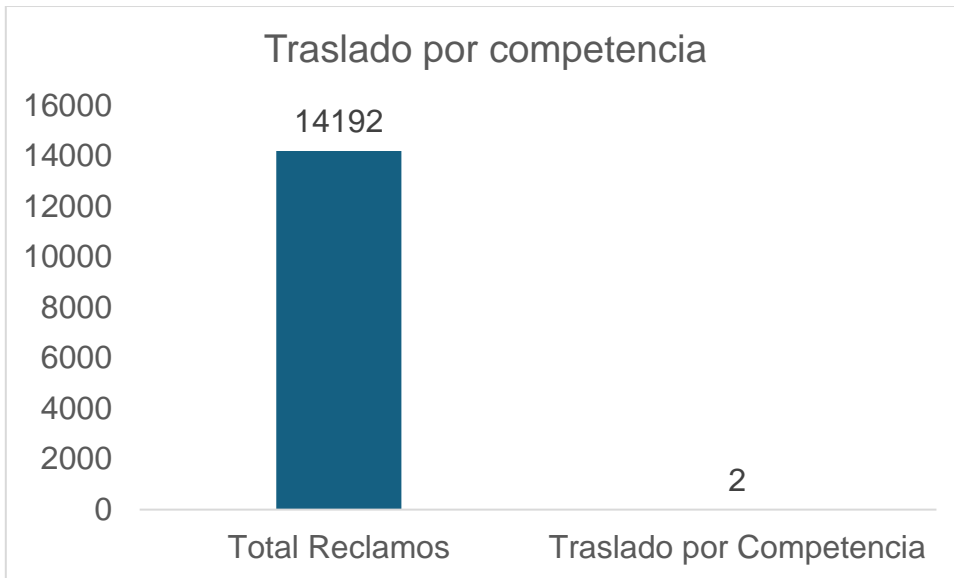
2. Modos de ingresos

El modo ingreso más utilizado es el telefónico por medio de nuestro call center que funciona las 24 horas. El modo de ingreso telefónico atiende el 63% de los reclamos, seguido de la atención personalizada con un 29%.



3. Traslado por competencia

Solo hubo dos traslados por competencia durante el primer trimestre.



4. Promedio de respuesta de escritos.

El promedio de respuesta del primer trimestre del 2024 es de 8.44 días