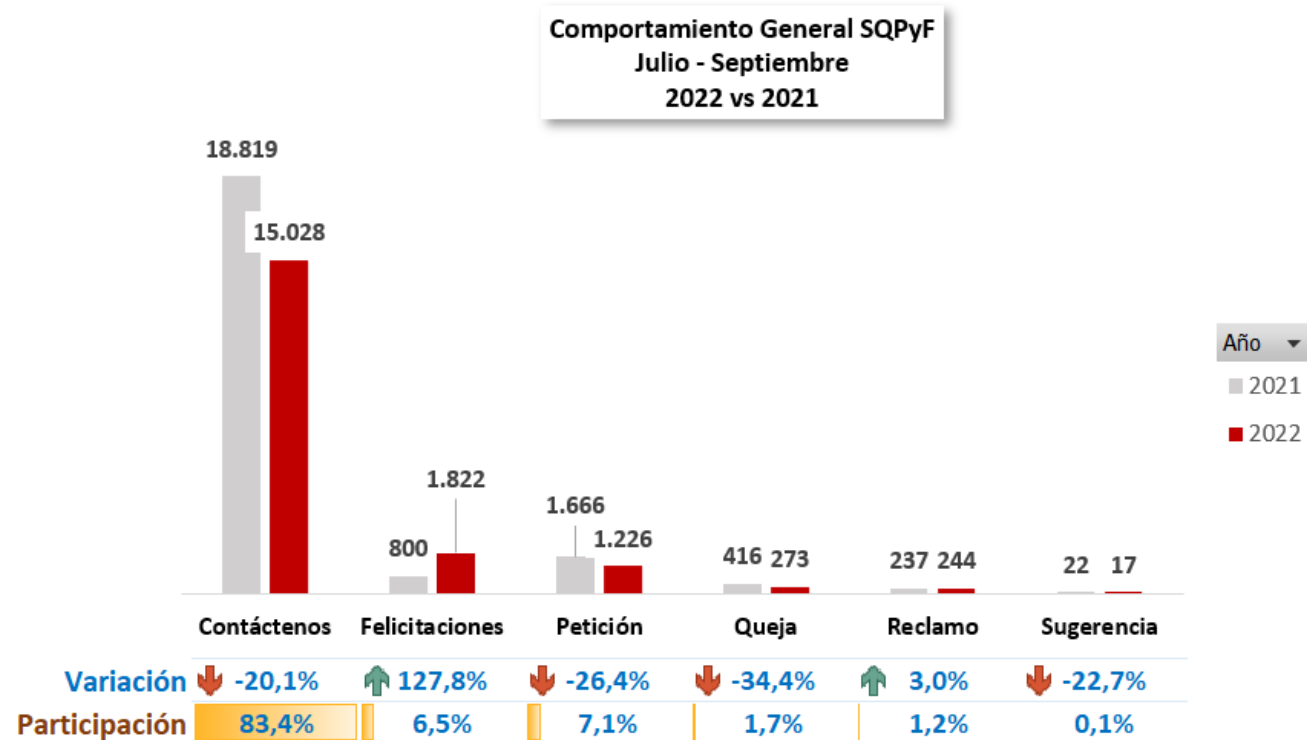


Sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones tercer trimestre



Durante el tercer trimestre de 2022 ingresaron 18.610 casos distribuidos de la siguiente manera:



Comparado con el mismo periodo de 2021, se presenta una variación negativa del 15,3% que está representada en 3.350 casos menos.

Los casos de felicitaciones, reclamos y sugerencias presentan incrementos durante el periodo analizado

A nivel general, **los reclamos** presentan un incremento del 3,0%, lo que está representado en 7 casos. Se sugiere implementar acciones de mejora en temas como atención al cliente, procesos documentales y operativos, por ejemplo, emitir avisos para que el cliente esté informado sobre su trámite. Esto sirve para mitigar situaciones que generen estas solicitudes por parte de los clientes

El indicador de oportunidad de atención en los casos de sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones acumulado julio a septiembre de 2022 está en 99.89%