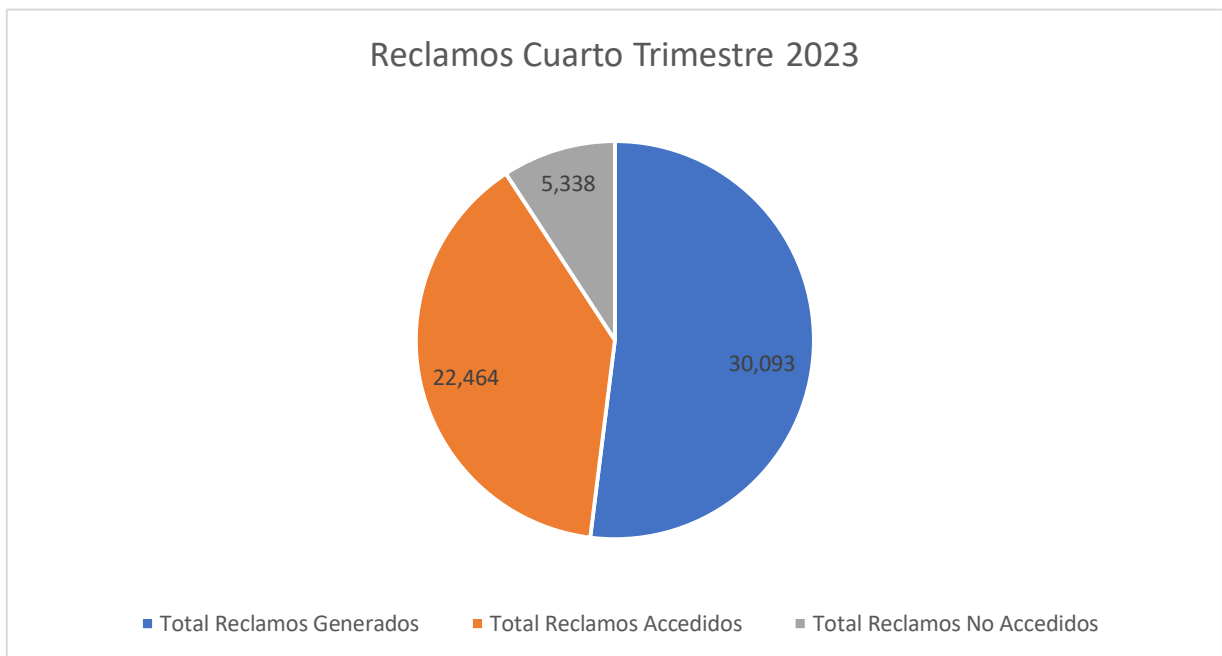


## INFORMES TRIMESTRALES SOBRE ACCESO A INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

### 1. Cuarto trimestre 2023 – oct – nov – dic.

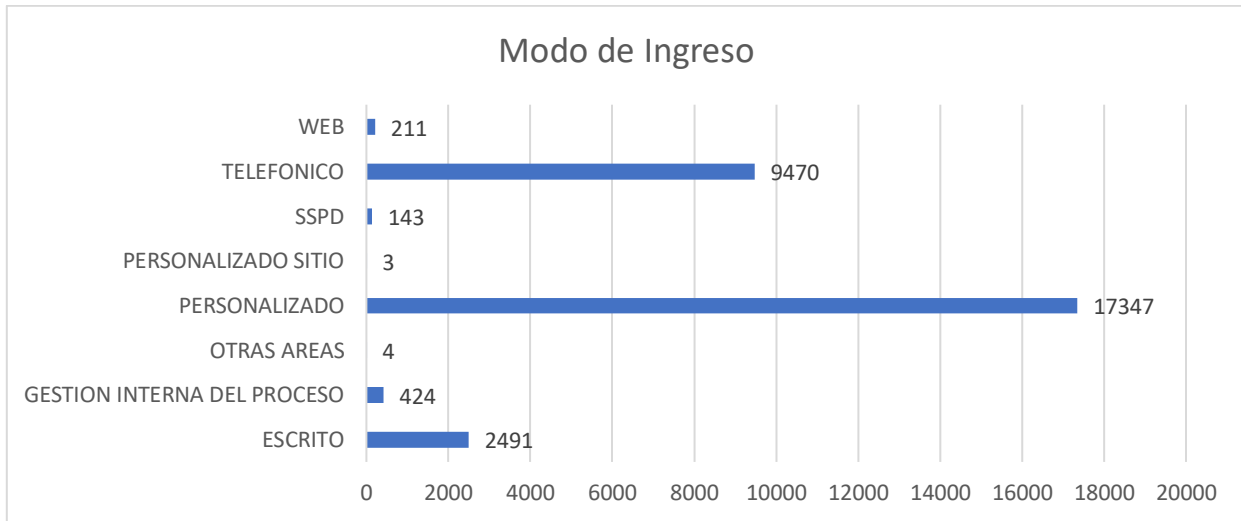
A continuación, se mostrará la cantidad de reclamos generados en el cuarto trimestre del año 2023, y los accedidos y los no accedidos.

Los reclamos accedidos corresponden al 75% mientras que los no accedidos corresponden al 18%. Cabe resaltar que, el 44% del total de solicitudes atendidas fueron reclamos; mientras que, el 56% fueron peticiones en general de trámite que el usuario requiere, tales como: consulta de su saldo, solicitud de copia de factura, entre otras.



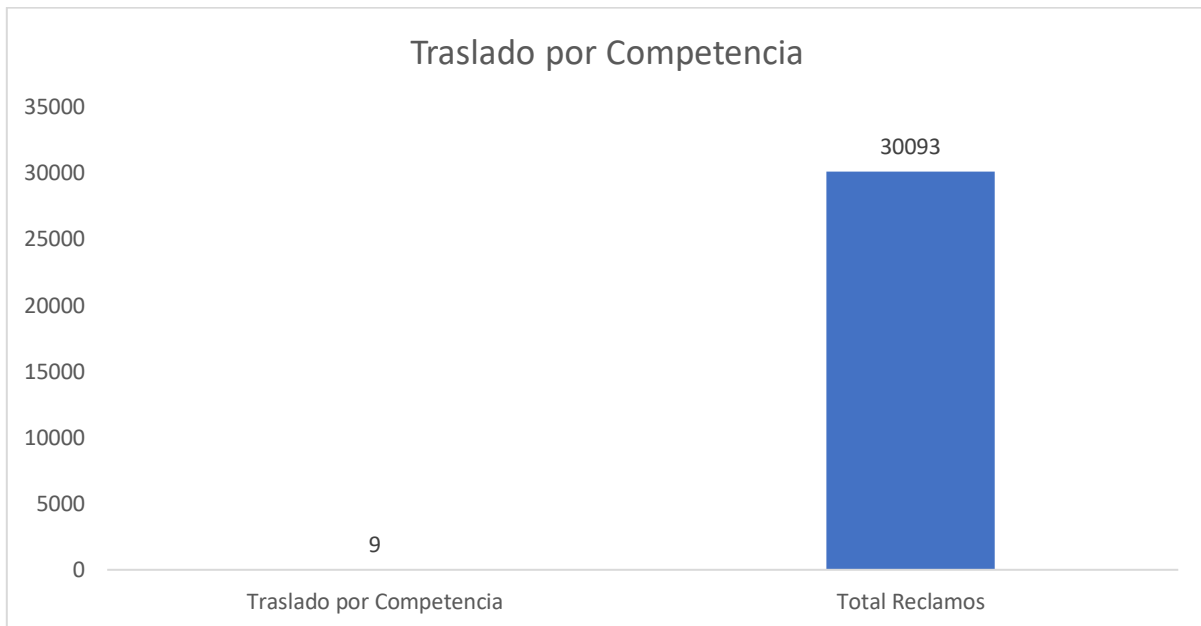
#### 1.1. Modos de ingresos

El modo ingreso más utilizado es la atención personalizada en cada una de nuestras sedes. La atención personalizada recibe el 58% del total de peticiones.



## 1.2. Traslados por competencia.

Solo 9 de las 30.093 peticiones recibidas en la compañía, fueron trasladadas por competencia a la entidad encargada de emitir respuesta



## 1.3 Promedio de respuesta de escritos.

El promedio de respuesta del cuarto trimestre del 2023 es de 8,60 días.