

Cantidad

Solicitudes por canal	2018	2019	2020
CALL CENTER	339	12	119
CORREO ELECTRONICO	298	307	543
SEDE VIRTUAL	19	12	52
SEDES	4.799	2.658	893
WEB	1.457	1.126	1.069
Total, general	6.912	4.115	2.676

Tiempo de respuesta

Solicitudes por canal	2018	2019	2020
CALL CENTER	2,91	1,36	1,74
CORREO ELECTRONICO	3,42	2,58	2,85
SEDE VIRTUAL	1,10	2,57	2,09
SEDES	4,70	2,59	3,32
WEB	3,76	3,55	3,08
Total, general	4,35	2,86	3,04

Solicitudes por tipo

Solicitudes por canal	2018	2019	2020
ASPECTO POSITIVO	42	3	19
PETICIÓN	6.233	2.675	1.589
QUEJAS	439	45	1
RECLAMOS	97	1.298	1.056
SUGERENCIA	79	4	11
Total, general	6.890	4.025	2.676