

Estadísticas de Atención al Ciudadano

Indicadores	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
Call center	332	664	861	463	746	648	739	768	657	741	773	687	673,3
Paz y salvos	5.942	12.203	15.038	12.261	16.266	13.733	13.744	15.779	14.211	13745	18121	20240	12919,4
PORS (sin paz y salvos)	1.435	1.642	1.507	2.342	2.925	2.187	2.817	2.227	2.452	2076	2007	2013	1892,3
Tiempo de atención según el digiturno	12	8,3	10	7	8	02:30	11,54	11:09	SI	SI	11:00	11:28	5,8
Tiempo de atención según el BPMIS	6,28	7,2	6,5	6,3	6,6	5,51	3,2	05:49	05:37	6,1	03:05	04:36	4
Tiempo de espera del digiturno	17,5	20	25	28	15	20	14,57	12:42	SI	SI	18:05	3,25	14,5
Calificación del servicio	4,13	4,19	4,05	4,12	4,07	4,01	4,32	4,26	SI	4,26	4,14	4,2	4,2