

ESSMAR E.S.P.

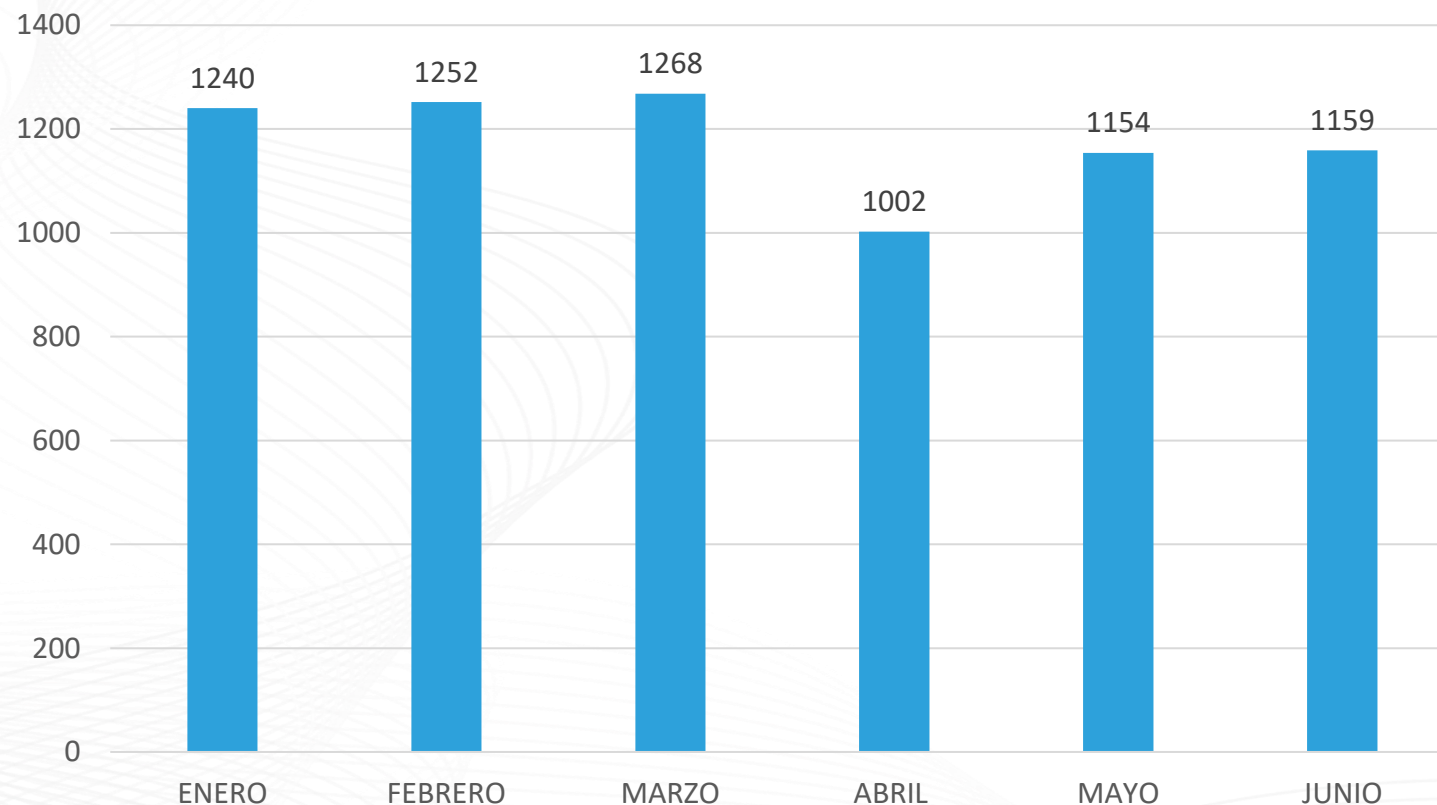
**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA**

Indicadores atención al ciudadano **I semestre 2023**

ESSMAR E.S.P.

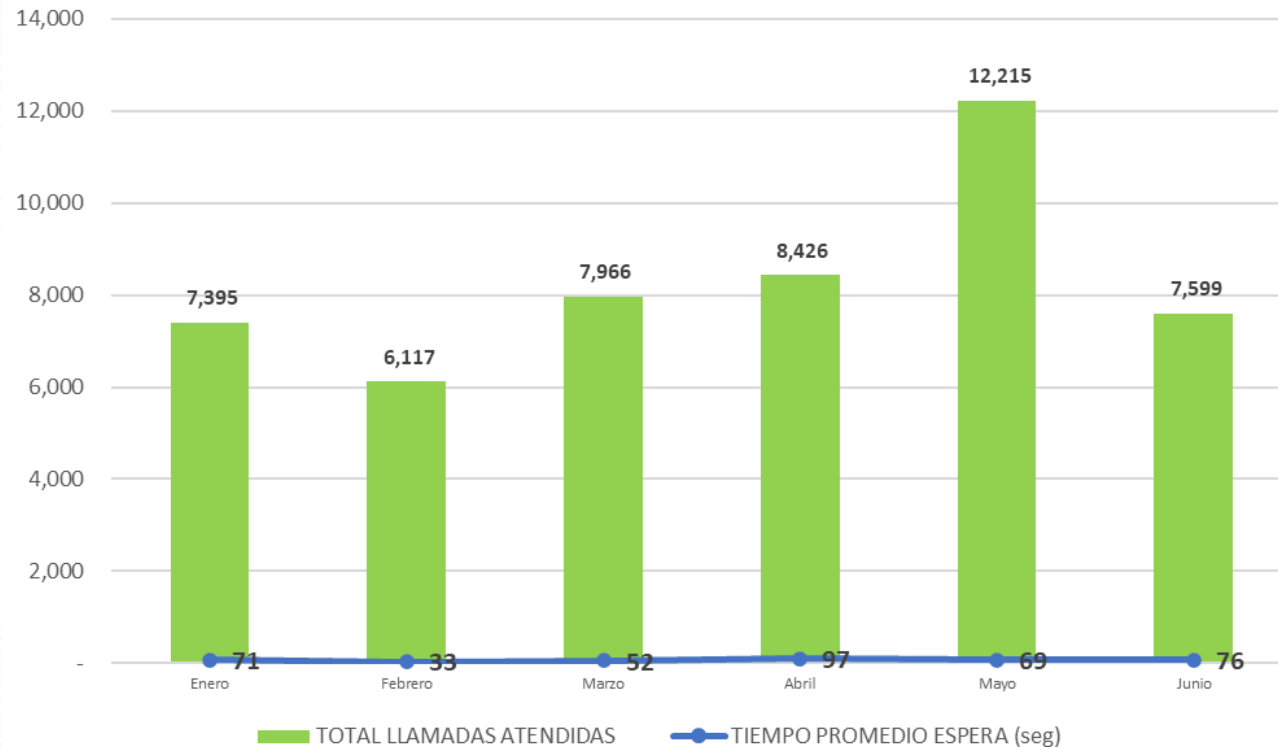
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

Ingreso PQRS I semestre 2023



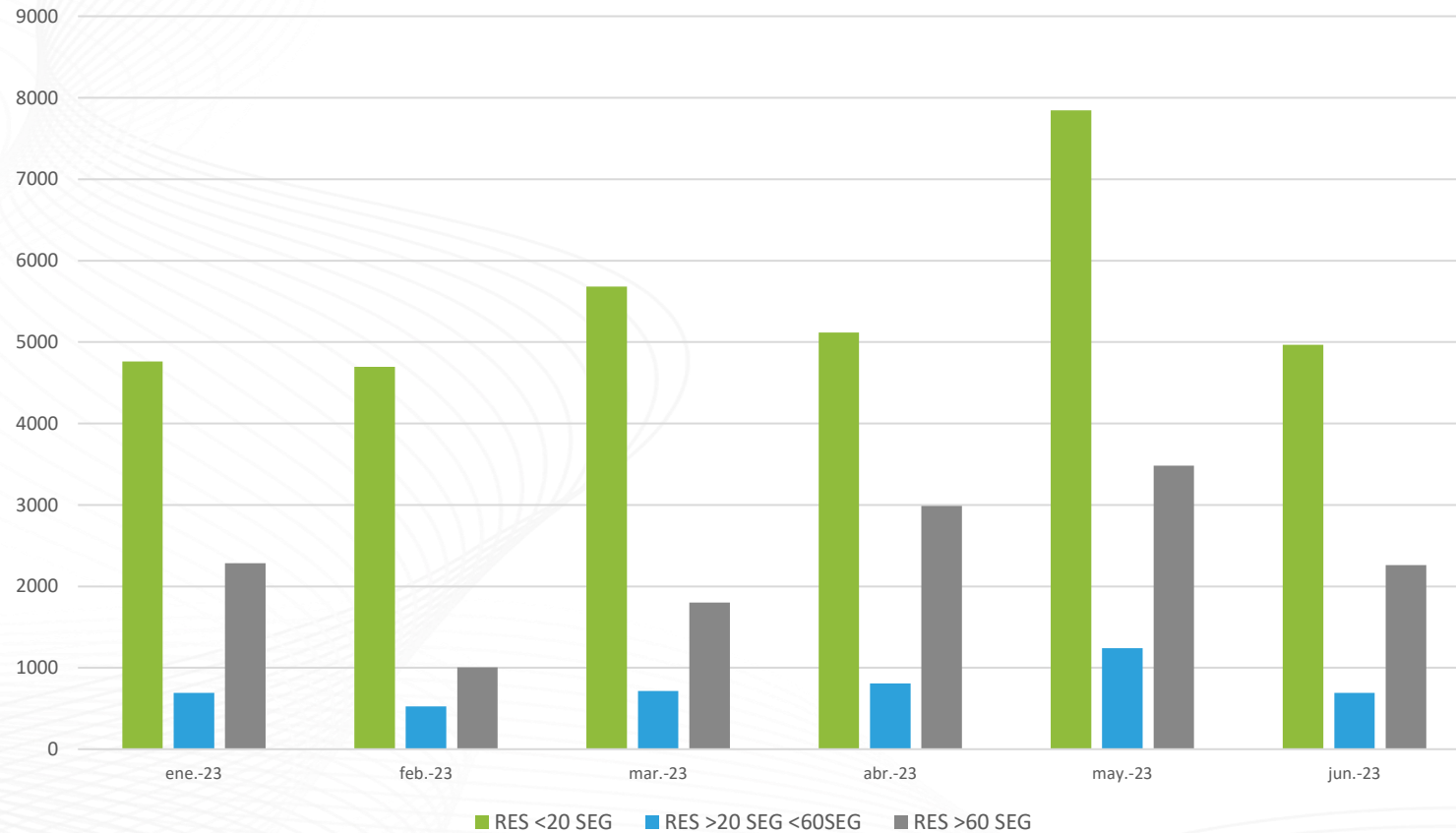
En el primer semestre del año han **ingresado un total de 7.075 PQRS**, las cuales han sido atendidas dentro de los tiempos de Ley correspondientes a 15 días hábiles.

Evolución llamadas recibidas call center – I semestre



En el primer semestre del año han ingresado un total de **llamadas a través del CALL CENTER de 49.718**, con un promedio de tiempo de espera en línea de 66 segundos.

Promedio tiempo de atención call center – I semestre 2023



En el primer semestre del año el **67%** de las llamadas recibidas han sido **atendidas en menos de 20 segundos.**