

## CONSULTAS

| Periodo   | Cantidad de Consultas respondidas | Cantidad de Consultas ingresadas | Eficiencia de Consultas | Cantidad de Consultas respondidas y que luego hayan sido presentadas a la SEC | Eficacia Consultas | Cantidad de Consultas respondidas dentro del plazo máximo establecido | Oportunidad del Servicio Comercial Consultas | Tiempo en los cuales se resolvió la Consulta | Tiempo Medio de Resolución de Consultas | Indicador del nivel de Consultas |
|-----------|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------|
| feb-2025  | 39.379                            | 39.440                           | 100%                    | 0                                                                             | 100%               | 39.285                                                                | 100%                                         | 29.769                                       | 0,76                                    | 1,12                             |
| mar-2025  | 39.043                            | 39.126                           | 100%                    | 0                                                                             | 100%               | 38.925                                                                | 100%                                         | 26.680                                       | 0,68                                    | 1,11                             |
| abr-2025  | 37.563                            | 37.638                           | 100%                    | 0                                                                             | 100%               | 37.408                                                                | 100%                                         | 22.879                                       | 0,61                                    | 1,06                             |
| may-2025  | 36.572                            | 36.657                           | 100%                    | 0                                                                             | 100%               | 36.365                                                                | 99%                                          | 19.847                                       | 0,54                                    | 1,02                             |
| jun-2025  | 37.412                            | 37.513                           | 100%                    | 0                                                                             | 100%               | 37.205                                                                | 99%                                          | 18.793                                       | 0,50                                    | 1,04                             |
| jul-2025  | 35.985                            | 36.081                           | 100%                    | 0                                                                             | 100%               | 35.778                                                                | 99%                                          | 15.163                                       | 0,42                                    | 1,00                             |
| ago-2025  | 34.044                            | 34.145                           | 100%                    | 0                                                                             | 100%               | 33.837                                                                | 99%                                          | 11.022                                       | 0,32                                    | 0,94                             |
| sept-2025 | 33.050                            | 33.164                           | 100%                    | 0                                                                             | 100%               | 32.843                                                                | 99%                                          | 7.775                                        | 0,24                                    | 0,90                             |
| oct-2025  | 33.163                            | 33.228                           | 100%                    | 0                                                                             | 100%               | 32.956                                                                | 99%                                          | 5.294                                        | 0,16                                    | 0,90                             |
| nov-2025  | 33.880                            | 33.952                           | 100%                    | 0                                                                             | 100%               | 33.673                                                                | 99%                                          | 5.436                                        | 0,16                                    | 0,91                             |
| dic-2025  | 34.313                            | 34.393                           | 100%                    | 0                                                                             | 100%               | 34.120                                                                | 99%                                          | 5.525                                        | 0,16                                    | 0,92                             |
| ene-2026  | 34.000                            | 34.055                           | 100%                    | 0                                                                             | 100%               | 33.853                                                                | 100%                                         | 5.485                                        | 0,16                                    | 0,91                             |

Información actualizada al mes de enero 2025