



INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN - 2017

INDICADORES DE ATENCIÓN DE RECLAMOS	ABRIL	MAYO	JUNIO
1. Porcentaje de llamadas atendidas	55%	55%	58%
2. Tiempo de espera promedio	2,40	2,40	1,66
3. Desviación estándar	2,44	2,20	2,49
4. Porcentaje de abandono	11,99%	10,95%	16,80%