



INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN - 2018

INDICADORES DE ATENCIÓN DE RECLAMOS	MARZO	ABRIL	MAYO
1. Porcentaje de llamadas atendidas	42%	40%	41%
2. Tiempo de espera promedio	1,80	1,63	1,83
3. Desviación estándar	1,65	1,75	1,44
4. Porcentaje de abandono	7,64%	6,90%	5,85%