



## INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN - 2017

INDICADORES DE ATENCIÓN DE RECLAMOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1. Porcentaje de llamadas atendidas	<b>43%</b>	<b>41%</b>	<b>40%</b>
2. Tiempo de espera promedio	<b>1,92</b>	<b>1,95</b>	<b>1,91</b>
3. Desviación estándar	<b>1,86</b>	<b>1,47</b>	<b>1,84</b>
4. Porcentaje de abandono	<b>11,31%</b>	<b>11,20%</b>	<b>9,86%</b>