



INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN 2023

| INDICADORES DE ATENCIÓN DE RECLAMOS | FEBRERO | MARZO | ABRIL |
|-------------------------------------|---------|-------|-------|
| 1. Porcentaje de llamadas atendidas | 28,6% | 31,2% | 36,5% |
| 2. Tiempo de espera promedio | 1,65 | 1,74 | 1,45 |
| 3. Desviación estándar | 1,44 | 1,52 | 1,76 |
| 4. Porcentaje de abandono | 4,7% | 2,3% | 4,4% |