



## INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN - 2017

INDICADORES DE ATENCIÓN DE RECLAMOS	FEBRERO	MARZO	ABRIL
1. Porcentaje de llamadas atendidas	53%	54%	55%
2. Tiempo de espera promedio	2,45	2,56	2,40
3. Desviación estándar	1,68	1,70	2,44
4. Porcentaje de abandono	8,29%	12,23%	11,99%