



## INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN - 2019

INDICADORES DE ATENCIÓN DE RECLAMOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
1. Porcentaje de llamadas atendidas	<b>34%</b>	<b>28%</b>	<b>29%</b>
2. Tiempo de espera promedio	<b>2,24</b>	<b>2,12</b>	<b>2,44</b>
3. Desviación estándar	<b>1,53</b>	<b>1,78</b>	<b>1,88</b>
4. Porcentaje de abandono	<b>2,84%</b>	<b>3,03%</b>	<b>3,23%</b>