



INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN - 2018

INDICADORES DE ATENCIÓN DE RECLAMOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1. Porcentaje de llamadas atendidas	42%	43%	44%
2. Tiempo de espera promedio	1,84	1,77	1,63
3. Desviación estándar	1,54	1,45	1,75
4. Porcentaje de abandono	4,85%	5,00%	4,70%