



## INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN - 2018

INDICADORES DE ATENCIÓN DE RECLAMOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
1. Porcentaje de llamadas atendidas	<b>38%</b>	<b>38%</b>	<b>37%</b>
2. Tiempo de espera promedio	<b>1,85</b>	<b>1,63</b>	<b>1,91</b>
3. Desviación estándar	<b>1,68</b>	<b>1,86</b>	<b>1,72</b>
4. Porcentaje de abandono	<b>7,49%</b>	<b>5,36%</b>	<b>5,24%</b>