

tuves

INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN 2024

INDICADORES DE ATENCIÓN DE RECLAMOS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1. Porcentaje de llamadas de soporte sobre llamadas atendidas	46,7%	35,4%	35,6%
2. Tiempo de espera promedio	1,44	1,20	1,33
3. Desviación estándar	2,57	1,85	1,62
4. Porcentaje de abandono	4%	4,7%	5,1%