

tuves

INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN 2024

| INDICADORES DE ATENCIÓN DE RECLAMOS | JUNIO | JULIO | AGOSTO |
|-------------------------------------|-------|-------|--------|
| 1. Porcentaje de llamadas atendidas | 44,3% | 41,9% | 46% |
| 2. Tiempo de espera promedio | 1,30 | 1,06 | 1,37 |
| 3. Desviación estándar | 1,45 | 1,55 | 1,43 |
| 4. Porcentaje de abandono | 5,2% | 4,7% | 5,8% |