

# tuves

## INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN 2024

| INDICADORES DE ATENCIÓN DE RECLAMOS                           | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE |
|---|------------|---------|-----------|
| 1. Porcentaje de llamadas de soporte sobre llamadas atendidas | 46,8%      | 46,7%   | 35,4%     |
| 2. Tiempo de espera promedio                                  | 1,29       | 1,44    | 1,20      |
| 3. Desviación estándar  | 1,53       | 2,57    | 1,85      |
| 4. Porcentaje de abandono                                     | 3,5%       | 4%      | 4,7%      |