

tuves

INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCIÓN 2024 - 2025

INDICADORES DE ATENCIÓN DE RECLAMOS	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO
1. Porcentaje de llamadas de soporte sobre llamadas atendidas	35,4%	35,6%	27,9%
2. Tiempo de espera promedio	1,20	1,33	1,03
3. Desviación estándar	1,85	1,62	1,19
4. Porcentaje de abandono	4,7%	5,1%	4,8%