



## INDICADORES DE LLAMADAS MES DE ABRIL DEL AÑO 2017

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Llamadas efectuadas a la línea de atención al usuario	<b>237</b>	<b>100%</b>
Llamadas en rutadas hacia línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	<b>237</b>	<b>100%</b>
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera es inferior a 20 segundos	<b>227</b>	<b>95.7%</b>
Usuarios que optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	<b>10</b>	<b>4.3%</b>