

## INDICADORES DE LLAMADAS MES DE FEBRERO DEL AÑO 2017

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Llamadas efectuadas a la línea de atención al usuario	693	100
Llamadas en rutadas hacia línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	693	100
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera es inferior a 20 segundos	617	89%
Usuarios que optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	76	11%



mazared  
S.A.S