



## INDICADORES DE LLAMADAS MES DE MARZO DEL AÑO 2017

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Llamadas efectuadas a la línea de atención al usuario	<b>246</b>	<b>100%</b>
Llamadas en rutadas hacia línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	<b>246</b>	<b>100%</b>
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera es inferior a 20 segundos	<b>234</b>	<b>95.1%</b>
Usuarios que optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	<b>12</b>	<b>4.9%</b>