



## INDICADORES DE LLAMADAS MES DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2017

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Llamadas efectuadas a la línea de atención al usuario	450	100%
Llamadas en rutadas hacia línea gratuita de atención que son completadas exitosamente.	450	100%
Porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera es inferior a 20 segundos	427	95%
Usuarios que optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos.	23	5%