

# INDICADORES CALIDAD DE ATENCIÓN LÍNEA TELEFONICA ABRIL 2025

| AÑO  | MES | LLAMADAS<br>RECIBIDAS | LLAMADAS<br>ATENDIDAS | LLAMADAS ATENDIDAS<br>DENTRO DEL UMBRAL<br>(<30s) | PORCENTAJE ATENDIDAS<br>EN EL UMBRAL (<30s) | NIVEL DE<br>SERVICIO | LLAMADAS<br>ABANDONADAS | PROMEDIO TIEMPO<br>DE RESPUESTA |
|------|-----|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------|-------------------------|---------------------------------|
| 2025 | 4   | 20928                 | 20016                 | 18207                                             | 87%                                         | 95,60%               | 628                     | 27,4 seg                        |