

Indicadores de atención telefónica, Línea 60444 44 115
Año 2022

MES	Llamadas recibidas	Llamadas contestadas	Nivel de servicio	Nivel de eficacia	Porcentaje de abandonos	Tiempo promedio de espera (seg)
Enero	321.984	306.430	71%	95%	5%	58
Febrero	335.604	323.274	79%	96%	4%	31
Marzo	432.804	373.837	63%	86%	14%	188
Abril	358.407	330.095	73%	92%	8%	71
Mayo	376.204	347.936	74%	92%	8%	80
Junio	342.172	332.232	84%	97%	3%	23
Julio	390.985	369.093	74%	94%	6%	59
Agosto	420.470	385.748	71%	92%	8%	70
Septiembre	439.153	408.508	76%	93%	7%	49
Octubre	364.235	352.067	83%	97%	3%	45
Noviembre	363.053	352.075	85%	97%	3%	33
Diciembre	458.717	372.750	61%	81%	19%	137
	362.200	333.409	72%	93%	7%	87

OBSERVACIONES

La línea de atención comercial corporativa 604 44 44 115, atiende los servicios de energía, gas y aguas.

INDICADORES

Nivel de servicio =
$$\frac{\text{Nro de llamadas contestadas antes de 20 seg.}}{\text{Nro total llamadas entrantes}}$$

Eficacia =
$$\frac{\text{Nro de llamadas atendidas}}{\text{Nro de llamadas entrantes}}$$

NOTA: La operación incluye los segmentos de clientes masivo (sin enrutadores) y empresarial y los resultados son el promedio ponderado de los dos.