

Indicadores de atención telefónica, Línea 60444 44 115
Año 2023

MES	Llamadas recibidas	Llamadas contestadas	Nivel de servicio	Nivel de eficacia	Porcentaje de abandonos	Tiempo promedio de espera (seg)
Enero	550.043	532.510	81%	97%	3%	21
Febrero	479.764	469.067	87%	98%	2%	11
Marzo	547.419	527.292	79%	97%	3%	19
Abril	450.222	433.096	79%	97%	3%	20
Mayo	543.648	516.627	75%	96%	4%	24
Junio	544.814	509.612	77%	96%	5%	21
Julio	491.551	469.203	80%	97%	3%	19
Agosto	510.688	479.405	82%	97%	3%	14
Septiembre	508.793	480.242	80%	97%	3%	18
Octubre	478.179	456.647	81%	97%	3%	20
Noviembre	429.403	403.432	78%	95%	5%	25
Diciembre	366.921	349.330	75%	96%	4%	28
	491.787	468.872	79%	97%	3%	20

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.