

Indicadores de atención telefónica, Línea 60444 44 115
Año 2024

MES	Llamadas recibidas	Llamadas contestadas	Nivel de servicio	Nivel de eficacia	Porcentaje de abandonos	Tiempo promedio de espera (seg)
Enero	369.498	351.683	72%	96%	4%	31
Febrero	321.272	297.863	71%	93%	7%	34
Marzo	373.098	341.277	70%	93%	7%	31
Abril	439.853	382.063	60%	88%	13%	58
Mayo	412.440	370.819	69%	91%	9%	40
Junio	353.396	321.460	66%	92%	8%	44
Julio	452.420	385.839	52%	86%	14%	74
Agosto	448.599	362.135	52%	81%	19%	81
Septiembre	504.319	385.390	47%	77%	23%	100
Octubre	473.134	413.329	62%	88%	12%	70
Noviembre	390.953	359.614	73%	93%	7%	36
Diciembre	288.792	281.155	87%	98%	2%	76
	345.385	324.773	72%	95%	6%	33

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.