

Indicadores de atención telefónica, Línea 60444 44 115
Año 2025

MES	Llamadas recibidas	Llamadas contestada	Nivel de servicio	Nivel de eficacia	Porcentaje de abandonos	Tiempo promedio de espera (seg)
Enero	353.584	336.549	81%	96%	4%	22
Febrero	312.251	305.311	85%	98%	2%	15
Marzo	370.549	348.281	76%	96%	4%	27
Abril	348.484	336.151	82%	97%	3%	19
Mayo	362.005	345.927	79%	96%	4%	21
Junio	364.680	341.027	74%	94%	6%	33
Julio	385.712	364.349	76%	95%	5%	29
Agosto	388.654	331.059	64%	86%	14%	44
Septiembre	442.255	375.785	71%	89%	11%	30
Octubre	411.697	363.597	70%	89%	11%	34
Noviembre	312.128	293.616	81%	96%	4%	20
Diciembre	274.741	262.450	79%	96%	4%	24

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.