



## Indicadores Línea de Atención al Cliente 2013

Mes/Item	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	Porcentaje de Llamadas contestadas antes de 20 segundos (Nivel de servicio)	Porcentaje de llamadas contestadas (Eficacia)	Porcentaje de llamadas abandonadas	Tiempo promedio de espera
Enero	241.678	236.796	85,0%	98,0%	2,0%	11
Febrero	235.392	231.293	85,4%	99,5%	0,5%	10
Marzo	245.966	240.931	83,5%	98,0%	2,0%	12
Abril	288.662	283.985	84,8%	98,5%	1,5%	11
Mayo	277.535	272.098	84,2%	98,2%	1,8%	12
Junio	240.667	236.111	84,5%	98,3%	1,7%	11
Julio	267.100	261.405	85,3%	98,2%	1,8%	10
Agosto	264.236	257.940	83,4%	98,1%	1,9%	12
Septiembre	257.001	251.428	84,1%	98,2%	1,8%	12
Octubre	265.299	260.613	87,3%	98,6%	1,4%	9
Noviembre	254.052	247.989	85,6%	98,4%	1,6%	10
Diciembre	216.151	208.084	86,0%	98,0%	2,0%	11
Promedio año	254.478	249.056	84,9%	98,3%	1,7%	11

La Línea de Atención al Cliente 44 44 115, atiende los servicios de energía, gas y aguas.

El Nivel de Servicio es el porcentaje de llamadas contestadas antes de 20 segundos.

El Nivel de Eficacia es el porcentaje total de llamadas atendidas.

El Porcentaje de llamadas abandonadas es la relación entre las llamadas atendidas (eficacia) y el número de llamadas entrantes