



Indicadores Línea de Atención al Cliente 2014

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	239,082	234,740	85.8%	98.3%	1.7%	11
Febrero	217,887	215,487	86.9%	98.4%	1.6%	9
Marzo	235,314	231,342	86.3%	98.4%	1.6%	10
Abril	248,386	242,691	84.3%	97.8%	2.2%	11
Mayo	266,863	260,367	82.8%	97.6%	2.4%	13
Junio	232,756	226,792	83.8%	97.5%	2.5%	12
Julio	286,470	278,050	82.8%	97.1%	2.9%	13
Agosto	246,517	240,721	84.9%	97.7%	2.3%	11
Septiembre	258,399	253,928	85.8%	98.3%	1.7%	11
Octubre	302,471	287,483	76.8%	94.9%	5.1%	20
Noviembre	285,012	268,400	73.4%	93.8%	6.2%	18
Diciembre	235,402	228,701	83.8%	97.0%	3.0%	14
Promedio año	254,547	247,392	83.1%	97.3%	2.7%	13

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