

Indicadores de atención telefónica Línea 44 44 115 Año 2017



| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Promedio año |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------|---------|-----------|-----------|--------------|
| Llamadas recibidas | 281,469 | 286,745 | 314,248 | 305,964 | 316,600 | 293,311 | 310,274 | 322,559 | 323,987 | 356,386 | 327,917 | 292,332 | 310,983 |
| Llamadas contestadas | 274,845 | 278,670 | 304,182 | 288,708 | 303,468 | 281,648 | 289,659 | 280,320 | 291,197 | 312,083 | 293,442 | 277,119 | 289,612 |
| Porcentaje de llamadas contestadas antes de 20 segundos [Nivel de servicio] | 85.0% | 84.4% | 83.0% | 78.0% | 77.0% | 80.0% | 73.0% | 61.0% | 72.0% | 76.0% | 69.0% | 81% | 77% |
| Porcentaje de llamadas contestadas [Eficacia] | 98.0% | 98.0% | 97.0% | 96.0% | 96.0% | 97.0% | 95.0% | 89.0% | 94.0% | 95.0% | 95.0% | 97% | 96% |
| Porcentaje de llamadas abandonadas | 2.0% | 2.0% | 3.0% | 4.0% | 4.0% | 3.0% | 5.0% | 11.0% | 6.0% | 5.0% | 5.0% | 3% | 4% |
| Tiempo promedio de espera [seg] | 13 | 13 | 15 | 15 | 22 | 20 | 31 | 67 | 35 | 28 | 29 | 13 | 25 |

