

**Indicadores de atención telefónica Línea 44 44 115
2011**



Ítem	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio año
Llamadas recibidas	287.577	283.253	322.632	316.334	325.797	282.915	295.160	326.385	289.640	277.861	276.707	250.621	294.574
Llamadas contestadas	280.398	275.974	312.621	299.807	311.164	273.798	287.639	318.006	281.825	242.575	271.162	244.128	283.258
Porcentaje de llamadas contestadas antes de 20 segundos [Nivel de servicio]	88,1%	84,2%	83,0%	83,0%	80,0%	81,9%	84,5%	83,4%	84,1%	85,3%	85,8%	88,0%	84,3%
Porcentaje de llamadas contestadas [Eficacia]	98,1%	97,8%	97,4%	97,0%	97,0%	96,8%	97,5%	97,4%	97,3%	98,0%	98,2%	98,0%	97,5%
Porcentaje de llamadas abandonadas	1,9%	2,2%	2,6%	3,0%	3,0%	3,2%	2,5%	2,6%	2,7%	2,0%	1,8%	2,0%	2,5%
Tiempo promedio de espera [seg]	8	11	12	11	15	13	11	12	11	11	10	7	11

OBSERVACIONES

La línea de atención comercial corporativa 44 44 115, atiende los servicios de energía, gas y aguas.

INDICADORES

Nivel de servicio = $\frac{\text{Nro de llamadas contestadas antes de 20 seg.}}{\text{Nro de llamadas recibidas}}$

Eficacia = $\frac{\text{Nro de llamadas atendidas}}{\text{Nro de llamadas contestadas}}$

NOTA: La operación incluye los segmentos de clientes masivo y empresarial y los resultados son el promedio ponderado de los dos.