

## Indicadores Línea de Atención al Cliente 2012



Mes/ Ítem	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 [seg]
Enero	254,126	248,739	85.9%	98.1%	1.9%	10
Febrero	263,290	257,693	85.8%	98.2%	1.8%	10
Marzo	262,151	257,793	86.6%	98.3%	1.7%	10
Abril	268,185	261,245	86.0%	98.2%	1.8%	10
Mayo	300,852	294,079	86.9%	98.4%	1.6%	9
Junio	282,829	275,389	85.6%	98.1%	1.9%	10
Julio	292,064	284,533	86.1%	98.1%	1.9%	10
Agosto	279,214	272,919	87.7%	98.4%	1.6%	9
Septiembre	262,826	254,233	82.8%	97.4%	2.6%	12
Octubre	276,107	270,189	86.3%	98.3%	1.7%	10

<b>Noviembre</b>	259,733	253,255	86.5%	98.7%	1.3%	11
<b>Diciembre</b>	223,628	218,963	86.2%	98.6%	1.4%	11
<b>Promedio año</b>	268,750	262,419	86.0%	98.2%	1.8%	10

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.