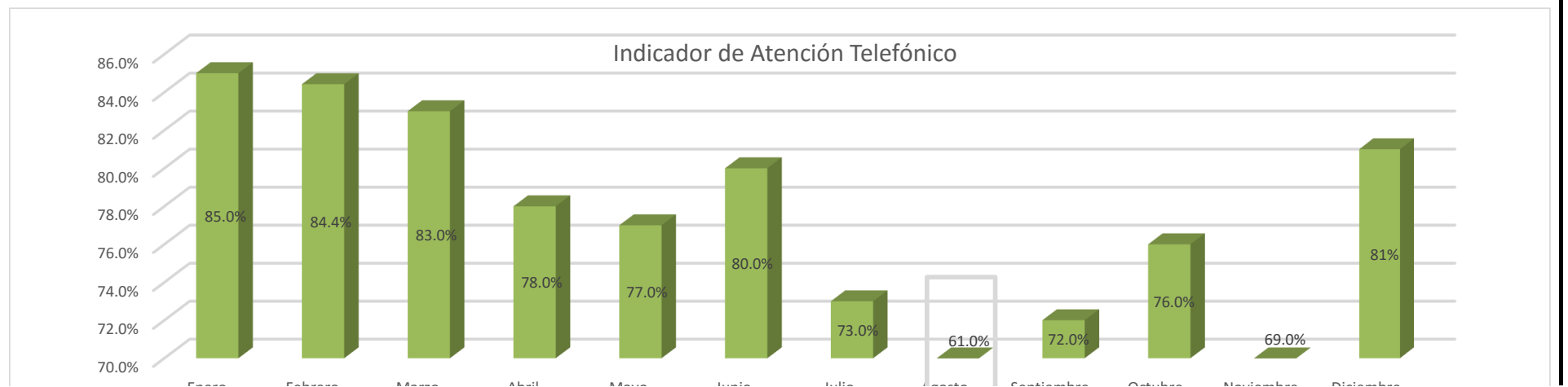


Indicadores de atención telefónica Línea 44 44 115



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



Enero

Febrero

Marzo

Abril

Mayo

Junio

Julio

Agosto

Septiembre

Octubre

Noviembre

Diciembre