

Indicadores de atención telefónica Línea 44 44 115 Año 2015

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio año
Llamadas recibidas	245.504	252.511	292.705	276.843	259.046	261.339	322.261	302.350	335.891	326.282	280.427	256.400	284.297
Llamadas contestadas	236.416	244.788	269.972	260.384	250.061	251.063	300.342	275.805	298.121	309.060	274.376	248.318	268.226
Porcentaje de llamadas contestadas antes de 20 segundos [Nivel de servicio]	78,8%	83,1%	69,8%	73,7%	81,4%	84,2%	75,7%	64,0%	60,5%	78,0%	87,4%	86%	77%
Porcentaje de llamadas contestadas [Eficacia]	96,7%	97,4%	93,4%	94,8%	97,0%	98,1%	96,3%	94,2%	89,6%	96,6%	98,0%	98%	96%
Porcentaje de llamadas abandonadas	3,3%	2,6%	6,6%	5,2%	3,0%	1,9%	3,7%	5,8%	10,4%	3,4%	2,0%	2%	4%
Tiempo promedio de espera [seg]	19	14	37	29	17	12	22	41	51	22	12	9	24

