

Indicadores de atención telefónica Línea 44 44 115



Año 2016

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio año
Llamadas recibidas	285.635	307.511	292.345	303.885	306.662	300.591	304.477	343.611	311.284	318.837	300.313	265.062	303.351
Llamadas contestadas	275.897	284.696	274.265	286.710	284.066	284.451	290.773	317.238	295.735	299.022	294.325	260.459	287.303
Porcentaje de llamadas contestadas antes de 20 segundos [Nivel de servicio]	79,0%	75,0%	75,0%	77,0%	76,0%	82,0%	80,0%	78,0%	79,6%	82,0%	85,0%	89%	80%
Porcentaje de llamadas contestadas [Eficacia]	97,0%	96,0%	96,0%	96,0%	96,0%	98,0%	96,0%	96,0%	97,0%	97,0%	98,0%	99%	97%
Porcentaje de llamadas abandonadas	3,0%	4,0%	4,0%	4,0%	4,0%	2,0%	4,0%	4,0%	3,0%	3,0%	2,0%	1%	3%
Tiempo promedio de espera [seg]	14	16	17	15	15	13	18	30	21	17	14	8	17



