

INDICADORES DE EFECTIVIDAD - SEPTIEMBRE DE 2009

DESCRIPCIÓN	VALOR
Daños Causados a instrumentos que llegan al laboratorio	0%
Porcentaje de abandonos en Call Center	4.09%
Número de quejas imputables presentadas en el periodo	80 Quejas
Porcentaje de llamadas atendidas en x segundos (80/20), es decir el 80% de las llamadas se atienden antes de 20 segundos.	79%
Porcentaje de satisfacción de los usuarios.	80.58
Porcentaje de solicitudes por escape no controlados, cuyo tiempo de atención está dentro del valor definido por la CREG como parámetro de referencia.	99.62%
Porcentaje de solicitudes por escapes controlados, cuyo tiempo de atención está dentro del valor definido por la CREG como parámetro de referencia.	99.85%
Porcentaje de solicitudes por incendios, cuyo tiempo de atención está dentro del valor definido por la CREG como parámetro de referencia.	100%
Porcentaje de solicitudes por calidad de llama, cuyo tiempo de atención está dentro del valor definido por la CREG como parámetro de referencia.	100%
Porcentaje de solicitudes por usuarios sin servicios, cuyo tiempo de atención está dentro del valor definido por la CREG como parámetro de referencia.	100%
Refleja el numero de Vertimiento/emisiones no autorizadas al medio ambiente.	0 Vertimiento
Porcentaje de percepción positiva respecto a medio ambiente, seguridad y salud ocupacional de las partes interesadas.	82%
Índice de Roturas.	1.09 Fugas o Escapes
Índice de Usuarios sin Servicio.	0%
Índice de Odorización.	100%
Índice de interrupción del servicio.	0 Horas
Índice de presión en líneas individuales.	100%
Sumatoria de los valores compensados a los usuarios que se les interrumpio el servicio durante el tiempo.	0 Compensaciones