

Empresa	Fecha	Número de Llamadas Recibidas Totales	Número de Llamadas Autoatendidas	Número de Llamadas Recibidas para Atención de Ejecutivo	Número de Llamadas Atendidas Totales (IVR + Ejecutivo)	Número de Llamadas Atendidas Ejecutivo	Nivel de Atención Total (F/C)	Nivel de Atención de Llamadas Ejecutivo (G/E)	Nivel de Servicio (30")	Llamadas cursadas por Gestión de Abandono	Llamadas abandonas totales (C-F)	Número de llamadas abandonadas en cola de espera de ejecutivo	
												Cliente desiste de ser atendido por un ejecutivo, luego de haber permanecido menos de 30 segundos en la cola de espera	Cliente desiste de ser atendido por un ejecutivo, luego de haber permanecido mas de 30 segundos en la cola de espera
CRELL	01/2024	4878	306	4572	4823	4517	98,87%	98,80%	99,45	55	55	12	43
CRELL	02/2024	6078	301	5777	6009	5708	98,86%	98,81%	99,31	69	69	19	50
CRELL	03/2024	6434	334	6100	5958	5624	92,60%	92,20%	97,4	301	476	159	317
CRELL	04/2024	9219	403	8816	8795	8392	95,40%	95,19%	98,4	378	424	106	318
CRELL	05/2024	5891	356	5535	5680	5324	96,42%	96,19%	98,7	211	211	22	189
CRELL	06/2024	3319	279	3040	3265	2986	98,37%	98,22%	99,3	52	54	16	36
CRELL	07/2024	6563	404	6159	6004	5600	91,48%	90,92%	97,58	297	559	111	448
CRELL	08/2024	7546	315	7221	7145	6830	94,69%	94,59%	97,74	201	401	76	325
CRELL	09/2024	5366	177	5189	5191	5014	96,74%	96,63%	98,66	147	175	12	163
CRELL	10/2024	3824	125	3699	3792	3667	99,16%	99,13%	98,58	30	32	4	28
CRELL	11/2024	4894	152	4742	4813	4661	98,34%	98,29%	99,13	76	81	7	74