

| 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 | 01/2025 | 5205 | 658 | 4362 | 5009 | 4351 | 96,23% | 99,75% | 98,35 | 185 | 196 | 14 | 182 |
| CRELL | 02/2025 | 5258 | 151 | 5107 | 5103 | 4952 | 97,05% | 96,96% | 98,68 | 154 | 155 | 19 | 136 |
| CRELL | 03/2025 | 6532 | 214 | 6316 | 6306 | 6091 | 96,54% | 96,44% | 98,45 | 174 | 226 | 29 | 197 |
| CRELL | 04/2025 | 9219 | 403 | 8816 | 8795 | 8392 | 95,40% | 95,19% | 98,4 | 273 | 424 | 101 | 323 |
| CRELL | 05/2025 | 5683 | 175 | 5508 | 5565 | 5390 | 97,92% | 97,86% | 98,9 | 116 | 118 | 19 | 99 |
| CRELL | 06/2025 | 8906 | 538 | 8368 | 8447 | 7909 | 94,85% | 94,51% | 97,86 | 68 | 459 | 86 | 373 |
| CRELL | 07/2025 | 4687 | 167 | 4520 | 4605 | 4438 | 98,25% | 98,19% | 99,06 | 70 | 82 | 11 | 71 |
| CRELL | 08/2025 | 4111 | 114 | 3996 | 4037 | 3924 | 98,20% | 98,20% | 99,29 | 68 | 74 | 5 | 69 |