

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
CRELL	09/2025	5126	373	4753	4938	4565	96,33%	96,04%	98,26	162	188	49	139
CRELL	10/2025	5467	441	5026	5311	4870	97,15%	96,90%	98,74	96	156	27	129
CRELL	11/2025	4121	412	3709	4018	3606	97,50%	97,22%	98,9	91	103	12	93