

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	01/2026	5984	710	5274	5492	4782	91,78%	90,67%	97,61	340	492	78	414
CRELL	02/2026	4591	485	4106	4455	3970	97,04%	96,69%	98,68	106	136	26	110
CRELL	03/2026	3603	228	3375	3566	3338	98,97%	98,90%	99,41	34	37	7	30
CRELL	04/2026	3382	311	3071	3315	3004	98,02%	97,82%	99,06	58	67	9	58
CRELL	05/2026	3641	300	3341	3566	3266	97,94%	97,76%	99,09	61	75	12	63