

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
CRELL	06/2026	4437	319	4118	4319	4000	97,34%	97,13%	98,73	101	118	19	99
CRELL	07/2026	6555	1077	5478	6335	5258	96,64%	95,98%	98,32	188	220	31	189
CRELL	08/2026	5965	946	5029	5785	4839	96,98%	96,22%	98,64	160	180	12	148
CRELL	09/2026	3632	387	3245	3612	3225	99,45%	99,38%	99,56	20	20	9	11