

TIPOLOGÍA DE LLAMADAS 2024

Área de Atención Comercial

Nota: A continuación se adjunta el histórico correspondiente a la tipología de llamadas atendidas a lo largo de 2024. Los datos se obtienen a través de los históricos extraídos de las aplicaciones puestas a disposición de Canal de Isabel II, S.A. M.P. por el adjudicatario de los servicios, de los informes facilitados por el actual adjudicatario de los servicios y a través de las herramientas que Canal de Isabel II, S.A. M.P. pone a disposición del adjudicatario. Los datos que aquí se incluyen son de carácter informativo y no vinculante en ningún caso para Canal de Isabel II, S.A. M.P.

Tipología de Llamadas 2024													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
GESTION DE COBRO	23,51%	23,55%	25,31%	25,05%	25,33%	25,18%	25,15%	27,78%	26,82%	27,81%	32,05%	25,64%	26,13%
ATENCION AL CLIENTE: CONTRATACION	22,54%	23,34%	23,95%	23,18%	23,69%	24,00%	22,77%	19,56%	21,39%	21,97%	22,11%	28,57%	22,96%
FACTURACION	13,37%	14,98%	12,29%	12,57%	12,19%	11,94%	10,90%	13,38%	15,25%	14,30%	12,02%	12,68%	13,00%
GENERALIDADES	10,53%	9,66%	9,88%	10,81%	10,23%	11,17%	12,23%	11,23%	12,71%	11,56%	10,92%	8,96%	10,89%
ATENCION AL CLIENTE: MODIFICACIONES	6,38%	6,55%	7,11%	6,61%	6,33%	5,69%	5,49%	4,91%	5,58%	5,42%	5,90%	5,94%	5,99%
OFICINA VIRTUAL	4,00%	2,91%	3,07%	3,06%	2,71%	2,72%	3,77%	2,97%	3,65%	3,33%	2,64%	2,73%	3,16%
OTROS MOTIVOS	19,67%	19,01%	18,37%	18,72%	19,51%	19,30%	19,69%	20,16%	14,59%	15,62%	14,38%	15,48%	17,88%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
TOTAL LLAMADAS	83.743	79.228	70.453	85.447	76.857	78.455	96.414	82.862	93.292	98.855	88.430	64.313	998.349

TMO Tipología de Llamadas 2024													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
GESTION DE COBRO	249	257	272	273	264	254	247	245	251	265	263	255	258
ATENCION AL CLIENTE: CONTRATACION	502	503	511	523	509	492	499	508	514	517	488	464	502
FACTURACION	362	366	391	403	392	387	391	406	422	426	401	382	395
GENERALIDADES	245	222	228	239	213	194	197	182	194	209	192	258	212
ATENCION AL CLIENTE: MODIFICACIONES	366	375	393	410	395	381	378	396	395	401	390	374	387
OFICINA VIRTUAL	380	396	394	419	400	409	403	422	422	417	413	399	406
OTROS MOTIVOS	354	359	370	376	364	350	347	343	355	365	345	358	357
PROMEDIO TMO	336	346	355	362	351	337	330	323	353	359	339	347	345