

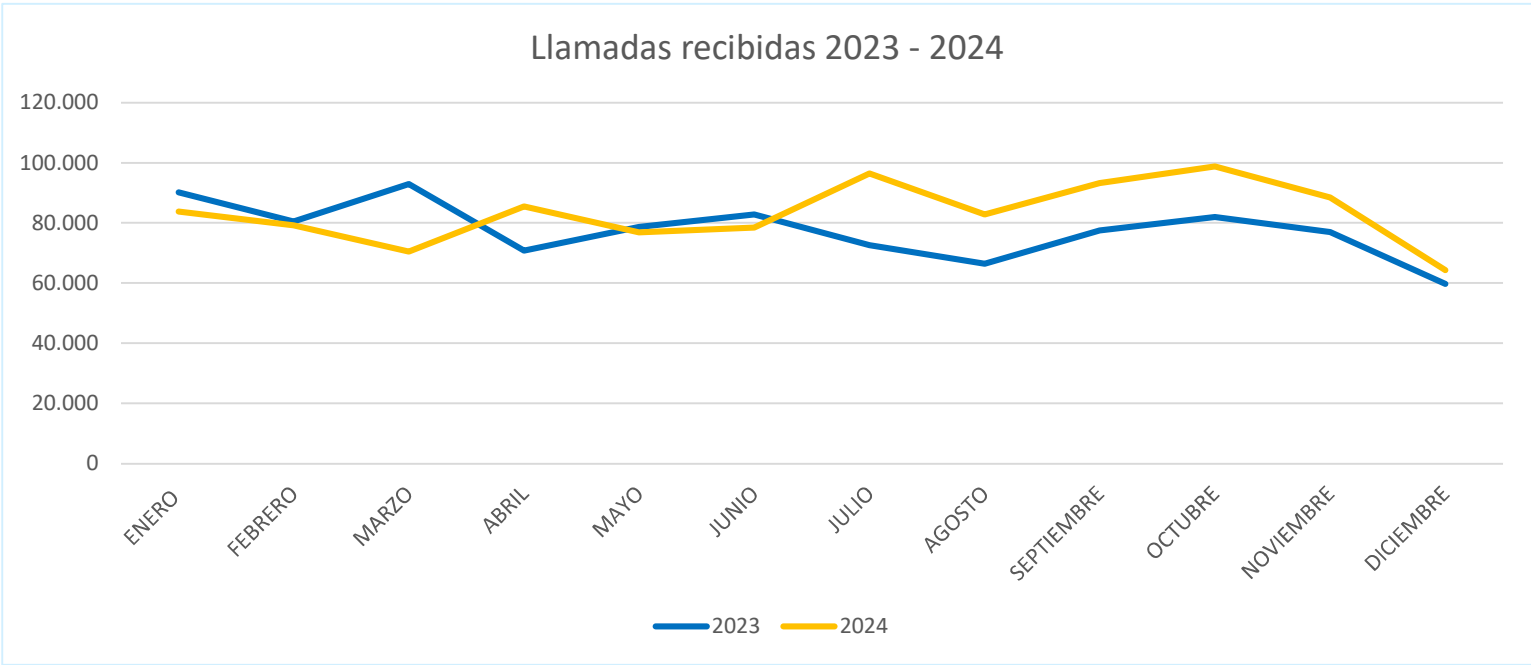
CURVA DE SERVICIOS ATENCIÓN TELEFÓNICA RECEPCIÓN 2023 - 2024

Área de Atención Comercial

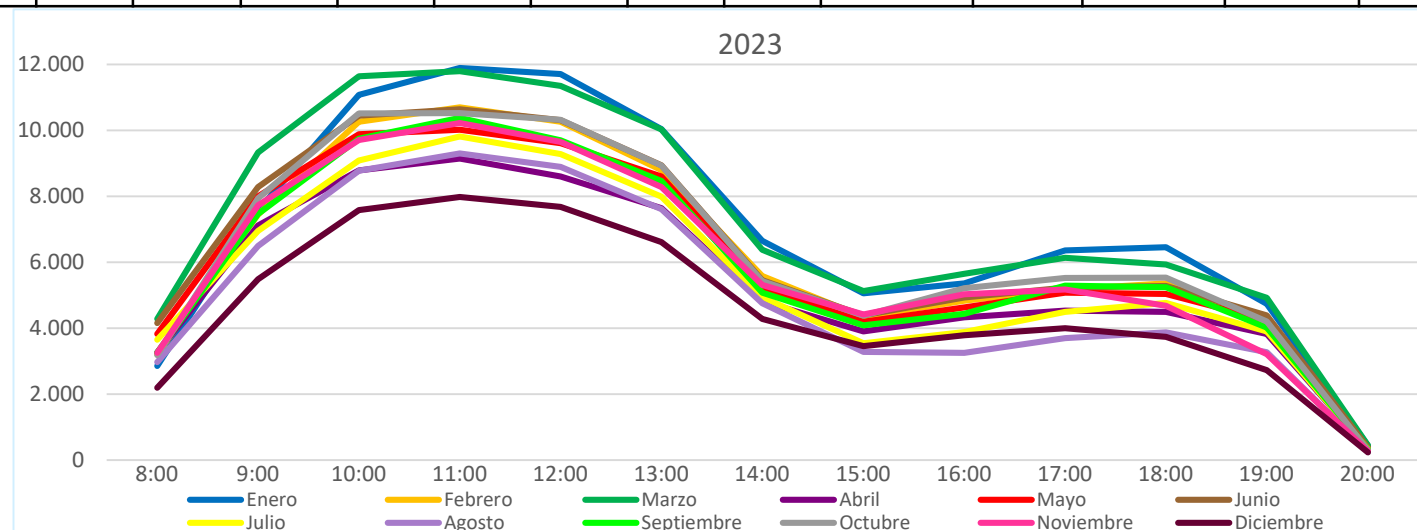
Nota: A continuación se adjunta el histórico y los gráficos correspondientes al servicio de atención telefónica recepción objeto del presente contrato. Los datos se obtienen a través de los históricos extraídos de las aplicaciones puestas a disposición de Canal de Isabel II, S.A. M.P. por el adjudicatario 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.

Comparativa llamadas recibidas 2023 - 2024

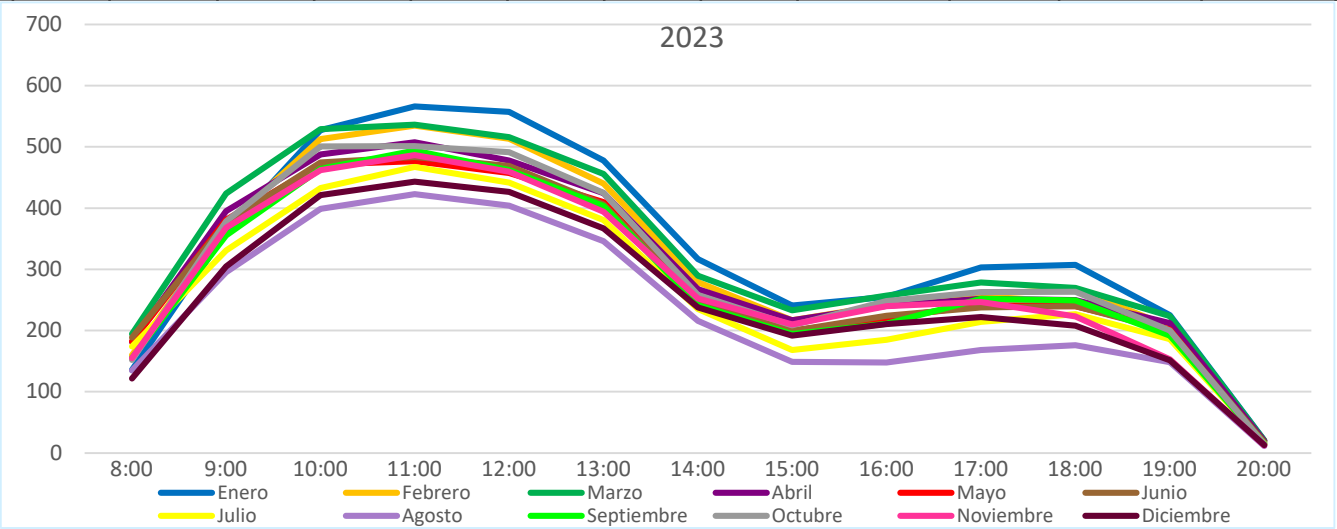
Llamadas recibidas 2023 - 2024													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2023	90.175	80.467	92.975	70.774	78.617	82.792	72.604	66.387	77.459	81.970	76.917	59.734	930.871
2024	83.743	79.228	70.453	85.447	76.857	78.455	96.414	82.862	93.292	98.855	88.430	64.313	998.349



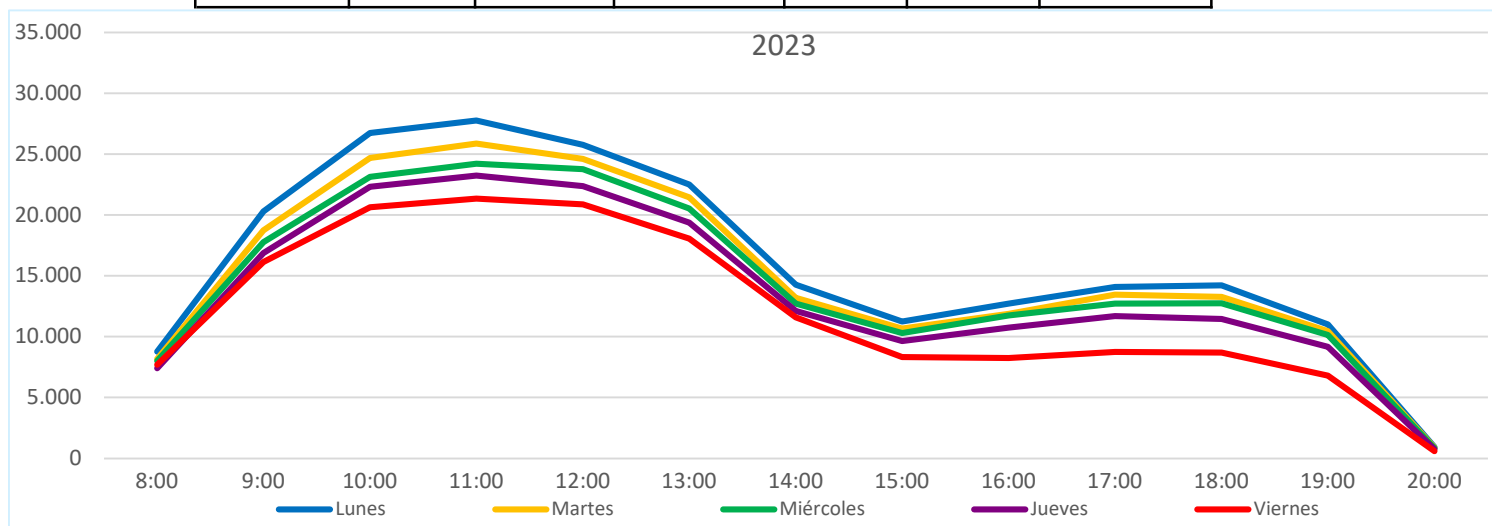
Curva llamadas recibidas mes /tramo horario 2023													
2023	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
8:00	2.848	3.197	4.274	3.257	3.824	4.148	3.649	2.967	3.259	3.185	3.251	2.186	40.045
9:00	7.571	7.442	9.326	7.112	8.000	8.280	6.945	6.489	7.462	7.942	7.728	5.486	89.783
10:00	11.073	10.256	11.636	8.782	9.884	10.444	9.085	8.774	9.743	10.516	9.705	7.582	117.480
11:00	11.896	10.703	11.799	9.144	10.020	10.643	9.819	9.308	10.379	10.526	10.226	7.982	122.445
12:00	11.706	10.265	11.346	8.602	9.608	10.309	9.276	8.891	9.697	10.321	9.649	7.673	117.343
13:00	10.035	8.797	10.027	7.642	8.603	8.938	7.988	7.607	8.468	8.925	8.276	6.606	101.912
14:00	6.649	5.576	6.371	4.816	5.238	5.454	4.941	4.749	5.071	5.423	5.303	4.282	63.873
15:00	5.057	4.336	5.122	3.902	4.187	4.385	3.535	3.277	4.082	4.375	4.412	3.453	50.123
16:00	5.357	4.833	5.649	4.327	4.623	4.931	3.880	3.244	4.435	5.206	5.030	3.784	55.299
17:00	6.359	5.170	6.128	4.531	5.072	5.226	4.495	3.697	5.285	5.522	5.176	4.000	60.661
18:00	6.452	5.357	5.930	4.493	5.037	5.276	4.763	3.870	5.237	5.528	4.680	3.738	60.361
19:00	4.732	4.126	4.919	3.819	4.236	4.384	3.903	3.265	4.020	4.196	3.214	2.727	47.541
20:00	440	409	448	347	285	374	325	249	321	305	267	235	4.005
TOTAL	90.175	80.467	92.975	70.774	78.617	82.792	72.604	66.387	77.459	81.970	76.917	59.734	930.871



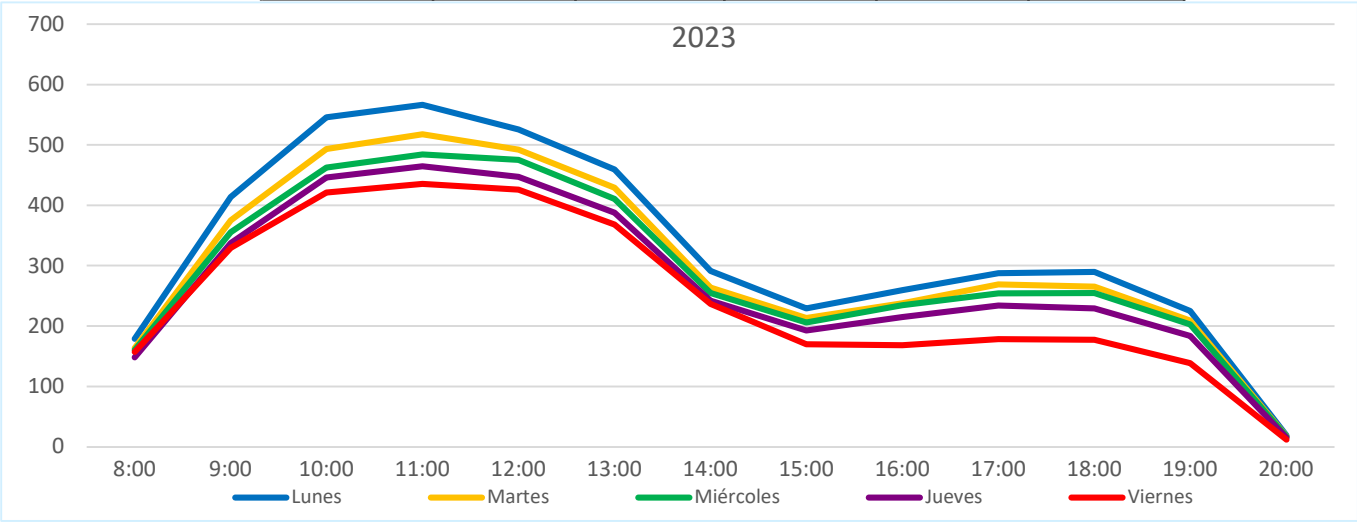
Promedio llamadas recibidas mes / tramo horario 2023												
2023	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
8:00	136	160	194	181	182	189	174	135	155	152	155	121
9:00	361	372	424	395	381	376	331	295	355	378	368	305
10:00	527	513	529	488	471	475	433	399	464	501	462	421
11:00	566	535	536	508	477	484	468	423	494	501	487	443
12:00	557	513	516	478	458	469	442	404	462	491	459	426
13:00	478	440	456	425	410	406	380	346	403	425	394	367
14:00	317	279	290	268	249	248	235	216	241	258	253	238
15:00	241	217	233	217	199	199	168	149	194	208	210	192
16:00	255	242	257	240	220	224	185	147	211	248	240	210
17:00	303	259	279	252	242	238	214	168	252	263	246	222
18:00	307	268	270	250	240	240	227	176	249	263	223	208
19:00	225	206	224	212	202	199	186	148	191	200	153	152
20:00	21	20	20	19	14	17	15	11	15	15	13	13
TOTAL	4.294	4.023	4.226	3.932	3.744	3.763	3.457	3.018	3.689	3.903	3.663	3.319



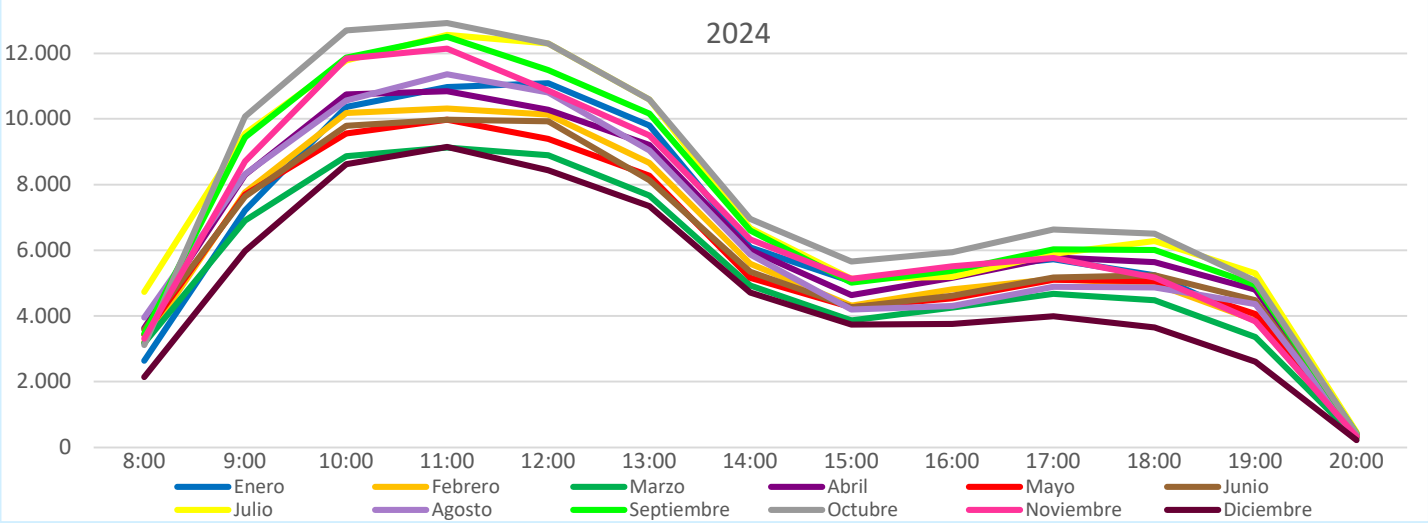
Curva llamadas recibidas día de la semana /tramo horario 2023						
2023	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	TOTAL
8:00	8.759	8.175	8.016	7.402	7.693	40.045
9:00	20.280	18.742	17.767	16.862	16.132	89.783
10:00	26.742	24.672	23.129	22.313	20.624	117.480
11:00	27.774	25.881	24.214	23.233	21.343	122.445
12:00	25.762	24.601	23.751	22.363	20.866	117.343
13:00	22.508	21.449	20.527	19.379	18.049	101.912
14:00	14.269	13.189	12.723	12.106	11.586	63.873
15:00	11.243	10.660	10.282	9.628	8.310	50.123
16:00	12.717	11.879	11.734	10.736	8.233	55.299
17:00	14.086	13.445	12.701	11.691	8.738	60.661
18:00	14.204	13.253	12.745	11.463	8.696	60.361
19:00	11.014	10.445	10.122	9.169	6.791	47.541
20:00	936	878	830	762	599	4.005
TOTAL	210.294	197.269	188.541	177.107	157.660	930.871



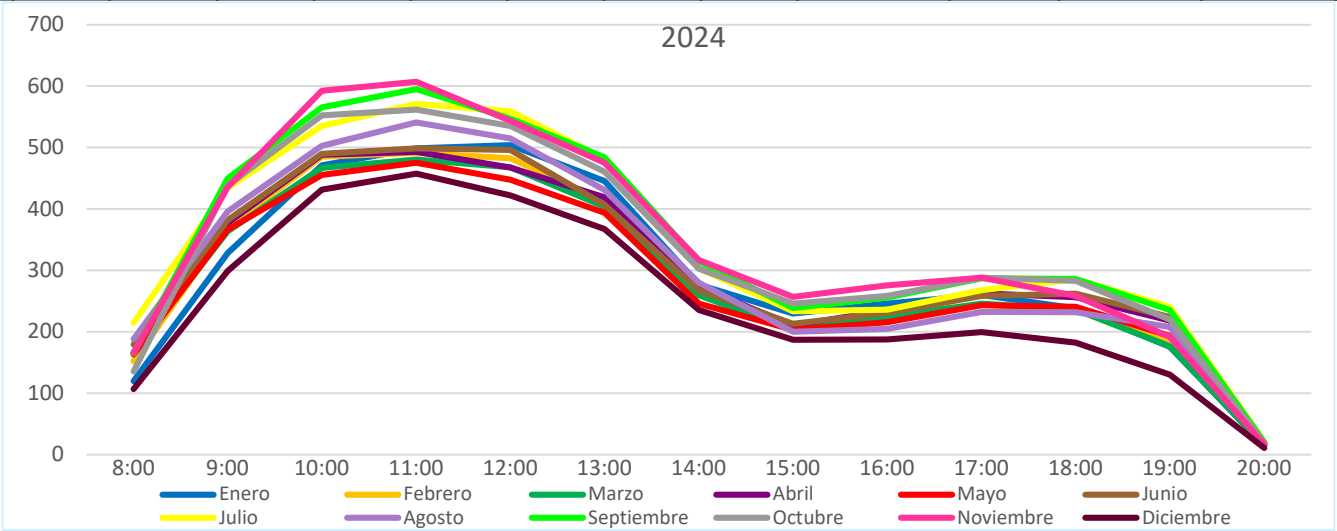
Promedio llamadas recibidas día de la semana / tramo horario 2023					
2023	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
8:00	179	164	160	148	157
9:00	414	375	355	337	329
10:00	546	493	463	446	421
11:00	567	518	484	465	436
12:00	526	492	475	447	426
13:00	459	429	411	388	368
14:00	291	264	254	242	236
15:00	229	213	206	193	170
16:00	260	238	235	215	168
17:00	287	269	254	234	178
18:00	290	265	255	229	177
19:00	225	209	202	183	139
20:00	19	18	17	15	12
TOTAL	4.292	3.945	3.771	3.542	3.218



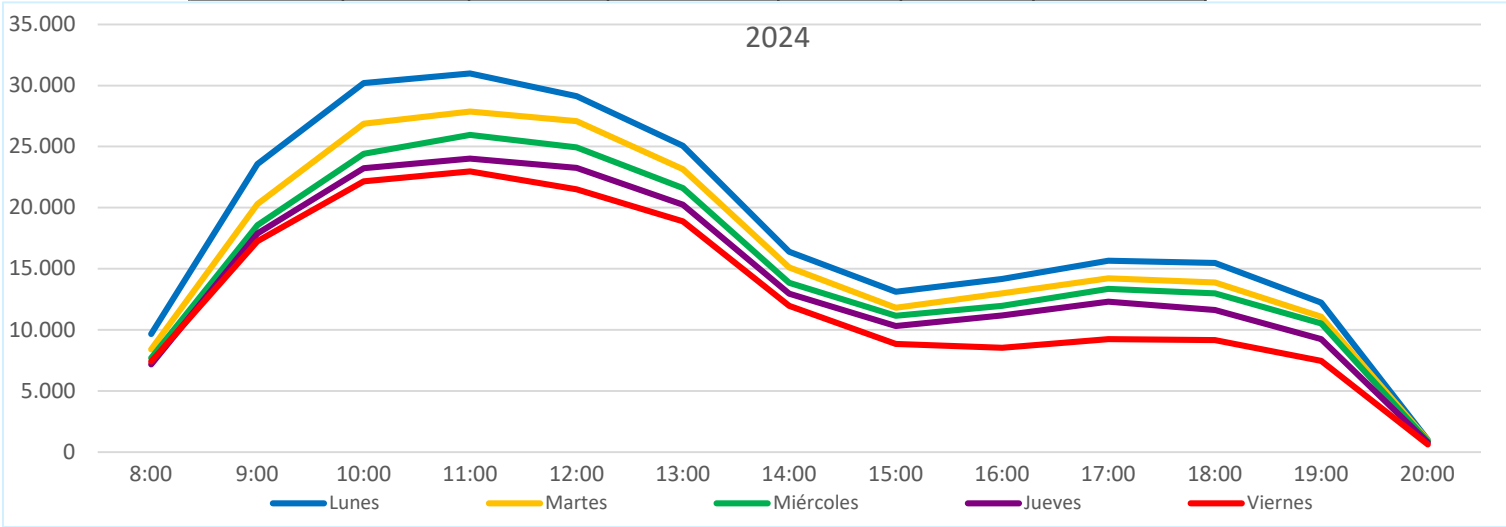
Curva llamadas recibidas mes /tramo horario 2024													
2024	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
8:00	2.631	3.196	3.166	3.630	3.420	3.578	4.725	3.945	3.457	3.115	3.308	2.132	40.303
9:00	7.218	7.764	6.908	8.299	7.689	7.633	9.551	8.315	9.438	10.072	8.704	5.979	97.570
10:00	10.362	10.180	8.866	10.742	9.556	9.794	11.774	10.555	11.863	12.695	11.841	8.624	126.852
11:00	10.966	10.323	9.130	10.850	9.977	9.977	12.560	11.362	12.501	12.925	12.140	9.149	131.860
12:00	11.086	10.130	8.891	10.276	9.391	9.922	12.293	10.806	11.482	12.299	10.864	8.436	125.876
13:00	9.797	8.663	7.666	9.209	8.271	8.136	10.588	9.043	10.159	10.589	9.501	7.341	108.963
14:00	6.084	5.588	4.926	6.010	5.161	5.342	6.670	5.873	6.605	6.954	6.333	4.706	70.252
15:00	5.052	4.313	3.861	4.630	4.266	4.257	5.128	4.197	5.010	5.652	5.131	3.734	55.231
16:00	5.410	4.806	4.252	5.163	4.531	4.609	5.190	4.300	5.374	5.942	5.510	3.750	58.837
17:00	5.719	5.117	4.668	5.778	5.103	5.168	5.891	4.882	6.027	6.627	5.765	3.992	64.737
18:00	5.236	4.978	4.480	5.639	5.049	5.239	6.279	4.866	6.005	6.507	5.164	3.644	63.086
19:00	3.858	3.862	3.352	4.795	4.059	4.476	5.298	4.361	4.946	5.059	3.837	2.608	50.511
20:00	324	308	287	426	384	324	467	357	425	419	332	218	4.271
TOTAL	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



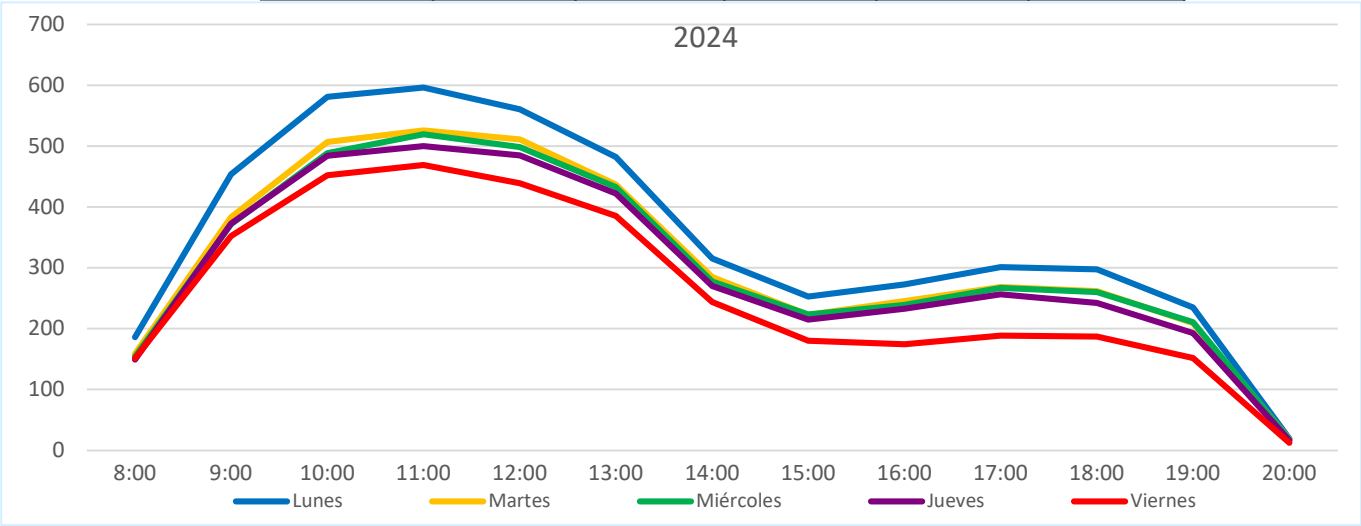
Promedio llamadas recibidas mes / tramo horario 2024												
2024	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
8:00	120	152	167	165	163	179	215	188	165	135	165	107
9:00	328	370	364	377	366	382	434	396	449	438	435	299
10:00	471	485	467	488	455	490	535	503	565	552	592	431
11:00	498	492	481	493	475	499	571	541	595	562	607	457
12:00	504	482	468	467	447	496	559	515	547	535	543	422
13:00	445	413	403	419	394	407	481	431	484	460	475	367
14:00	277	266	259	273	246	267	303	280	315	302	317	235
15:00	230	205	203	210	203	213	233	200	239	246	257	187
16:00	246	229	224	235	216	230	236	205	256	258	276	188
17:00	260	244	246	263	243	258	268	232	287	288	288	200
18:00	238	237	236	256	240	262	285	232	286	283	258	182
19:00	175	184	176	218	193	224	241	208	236	220	192	130
20:00	15	15	15	19	18	16	21	17	20	18	17	11
TOTAL	3.807	3.773	3.708	3.884	3.660	3.923	4.382	3.946	4.442	4.298	4.422	3.216



Curva llamadas recibidas día de la semana /tramo horario 2024						
2024	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	TOTAL
8:00	9.652	8.405	7.688	7.162	7.396	40.303
9:00	23.575	20.305	18.566	17.882	17.242	97.570
10:00	30.200	26.866	24.403	23.232	22.151	126.852
11:00	31.007	27.876	25.978	24.018	22.981	131.860
12:00	29.136	27.068	24.923	23.256	21.493	125.876
13:00	25.065	23.158	21.617	20.248	18.875	108.963
14:00	16.390	15.099	13.859	12.949	11.955	70.252
15:00	13.126	11.814	11.158	10.299	8.834	55.231
16:00	14.173	12.995	11.960	11.180	8.529	58.837
17:00	15.653	14.217	13.337	12.300	9.230	64.737
18:00	15.461	13.861	12.990	11.617	9.157	63.086
19:00	12.213	11.082	10.530	9.242	7.444	50.511
20:00	1.004	962	895	786	624	4.271
TOTAL	236.655	213.708	197.904	184.171	165.911	998.349



Promedio llamadas recibidas día de la semana / tramo horario 2024					
2024	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
8:00	186	159	154	149	151
9:00	453	383	371	373	352
10:00	581	507	488	484	452
11:00	596	526	520	500	469
12:00	560	511	498	485	439
13:00	482	437	432	422	385
14:00	315	285	277	270	244
15:00	252	223	223	215	180
16:00	273	245	239	233	174
17:00	301	268	267	256	188
18:00	297	262	260	242	187
19:00	235	209	211	193	152
20:00	19	18	18	16	13
TOTAL	4.551	4.032	3.958	3.837	3.386



Promedio TMO día de la semana / tramo horario 2024						
2024	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Promedio
8:00	292	274	279	282	286	283
9:00	321	312	316	309	313	314
10:00	342	331	332	329	330	333
11:00	341	340	340	342	340	341
12:00	344	340	345	347	339	343
13:00	358	344	345	349	347	348
14:00	352	349	351	345	344	348
15:00	357	350	346	347	347	350
16:00	371	363	380	373	364	370
17:00	376	371	377	380	360	373
18:00	375	370	373	380	362	372
19:00	372	363	375	373	358	368
Promedio	350	342	347	346	341	345

