

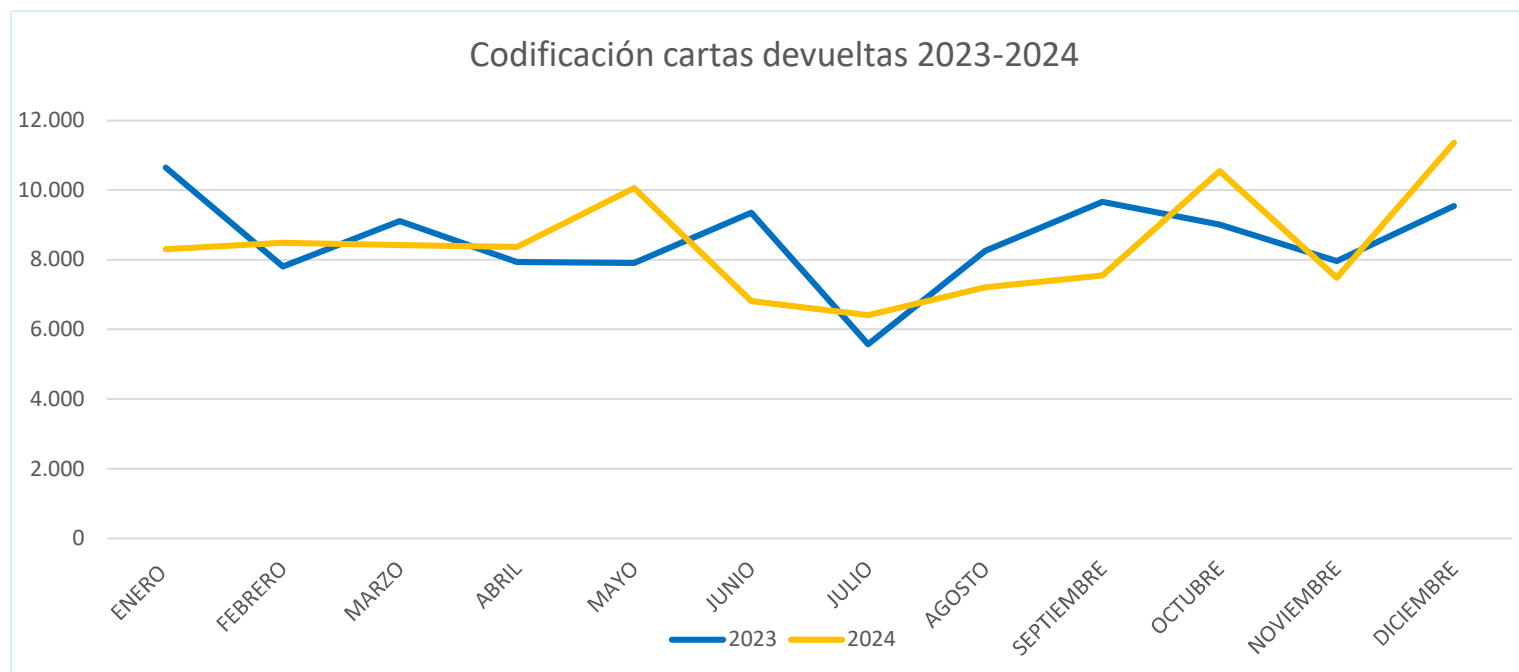
CURVA DE SERVICIOS ATENCIÓN BACK OFFICE 2023-2024

Área de Atención Comercial

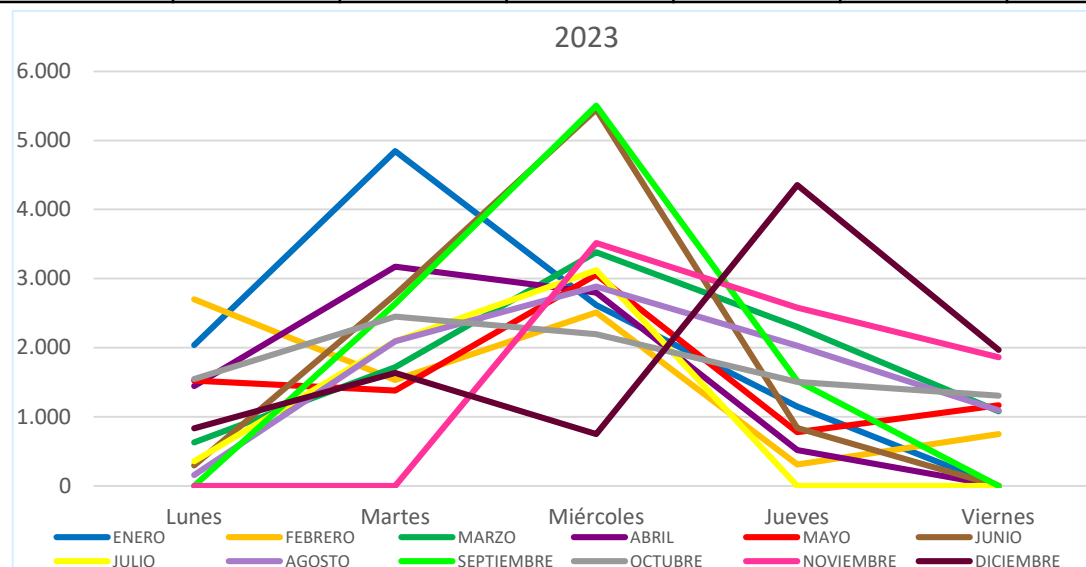
Nota: A continuación se adjunta el histórico y los gráficos correspondientes al servicio de back office objeto del presente contrato. Los datos se obtienen a través de los históricos extraídos de las aplicaciones puestas a disposición de Canal de Isabel II, S.A. M.P. por el adjudicatario de los servicios, 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 comunicaciones devueltas 2023-2024

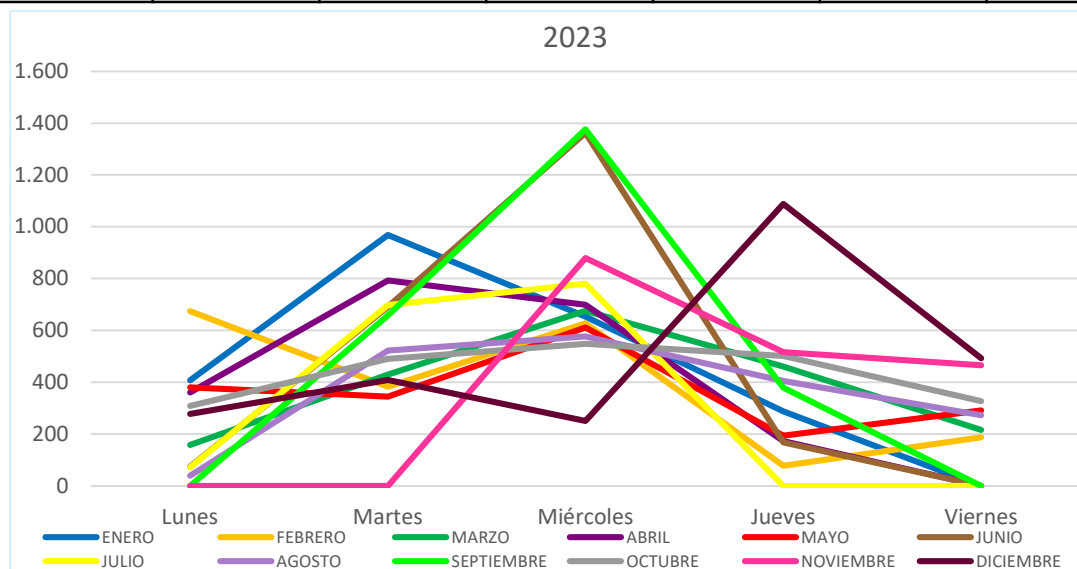
Codificación de cartas devueltas 2023-2024												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2023	10.646	7.803	9.112	7.931	7.904	9.348	5.576	8.253	9.658	9.004	7.958	9.542
2024	8.302	8.487	8.420	8.366	10.053	6.810	6.414	7.206	7.549	10.542	7.487	11.361



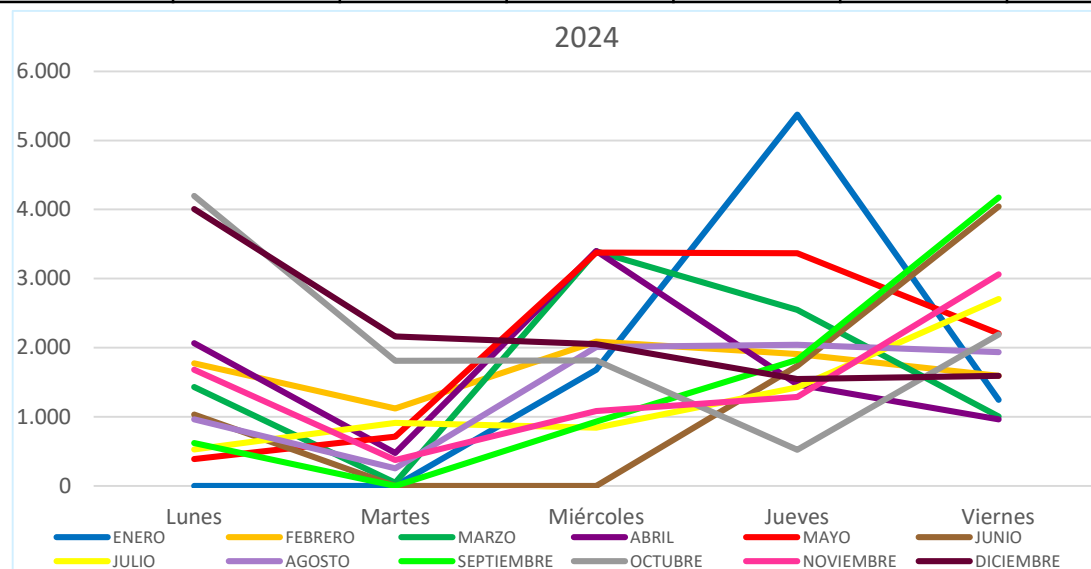
Codificación cartas devueltas día de la semana / mes 2023						
2023	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	TOTAL
ENERO	2.037	4.846	2.615	1.148	0	10.646
FEBRERO	2.700	1.532	2.509	312	750	7.803
MARZO	632	1.719	3.382	2.302	1.077	9.112
ABRIL	1.443	3.175	2.795	518	0	7.931
MAYO	1.522	1.379	3.058	779	1.166	7.904
JUNIO	294	2.767	5.451	836	0	9.348
JULIO	357	2.094	3.125	0	0	5.576
AGOSTO	157	2.091	2.889	2.026	1.090	8.253
SEPTIEMBRE	0	2.633	5.507	1.518	0	9.658
OCTUBRE	1.544	2.451	2.197	1.503	1.309	9.004
NOVIEMBRE	0	0	3.519	2.579	1.860	7.958
DICIEMBRE	833	1.632	752	4.356	1.969	9.542
TOTAL	11.519	26.319	37.799	17.877	9.221	102.735



Promedio Codificación cartas devueltas día de la semana / mes 2023						
2023	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	TOTAL
ENERO	407	969	654	287	0	2.317
FEBRERO	675	383	627	78	188	1.951
MARZO	158	430	676	460	215	1.940
ABRIL	361	794	699	173	0	2.026
MAYO	381	345	612	195	292	1.823
JUNIO	74	692	1.363	167	0	2.295
JULIO	71	698	781	0	0	1.551
AGOSTO	39	523	578	405	273	1.818
SEPTIEMBRE	0	658	1.377	380	0	2.415
OCTUBRE	309	490	549	501	327	2.177
NOVIEMBRE	0	0	880	516	465	1.861
DICIEMBRE	278	408	251	1.089	492	2.518
TOTAL	2.752	6.389	9.046	4.251	2.251	24.690



Codificación cartas devueltas día de la semana / mes 2024						
2024	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	TOTAL
ENERO	0	0	1.682	5.376	1.244	8.302
FEBRERO	1.774	1.121	2.090	1.909	1.593	8.487
MARZO	1.432	46	3.395	2.545	1.002	8.420
ABRIL	2.064	476	3.400	1.466	960	8.366
MAYO	392	711	3.379	3.369	2.202	10.053
JUNIO	1.030	0	0	1.736	4.044	6.810
JULIO	528	910	844	1.424	2.708	6.414
AGOSTO	964	256	2.010	2.043	1.933	7.206
SEPTIEMBRE	621	0	931	1.823	4.174	7.549
OCTUBRE	4.198	1.812	1.817	523	2.192	10.542
NOVIEMBRE	1.679	378	1.081	1.287	3.062	7.487
DICIEMBRE	4.010	2.163	2.051	1.546	1.591	11.361
TOTAL	18.692	7.873	22.680	25.047	26.705	100.997



Promedio Codificación cartas devueltas día de la semana / mes 2024						
2024	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	TOTAL
ENERO	0	0	336	1.344	311	1.991
FEBRERO	444	280	523	382	398	2.026
MARZO	358	12	849	848	251	2.317
ABRIL	413	95	850	367	240	1.965
MAYO	98	178	845	842	440	2.403
JUNIO	258	0	0	434	1.011	1.703
JULIO	106	182	169	475	677	1.608
AGOSTO	241	64	503	511	387	1.705
SEPTIEMBRE	124	0	233	456	1.044	1.856
OCTUBRE	1.050	362	363	105	548	2.428
NOVIEMBRE	420	95	270	322	766	1.872
DICIEMBRE	802	433	684	387	530	2.835
TOTAL	4.312	1.700	5.624	6.471	6.602	24.709

