

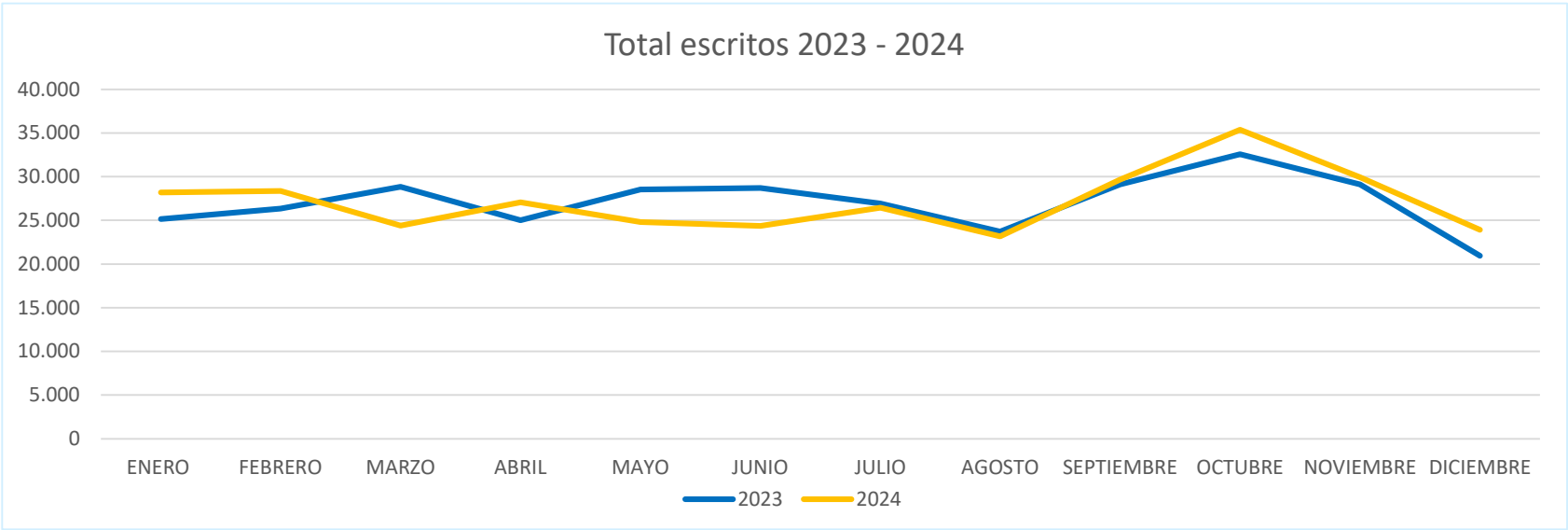
CURVA DE SERVICIOS ATENCIÓN ESCRITA 2023 - 2024

Área de Atención Comercial

Nota: A continuación se adjunta el histórico y los gráficos correspondientes al servicio de atención escrita 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 total escritos 2023 - 2024

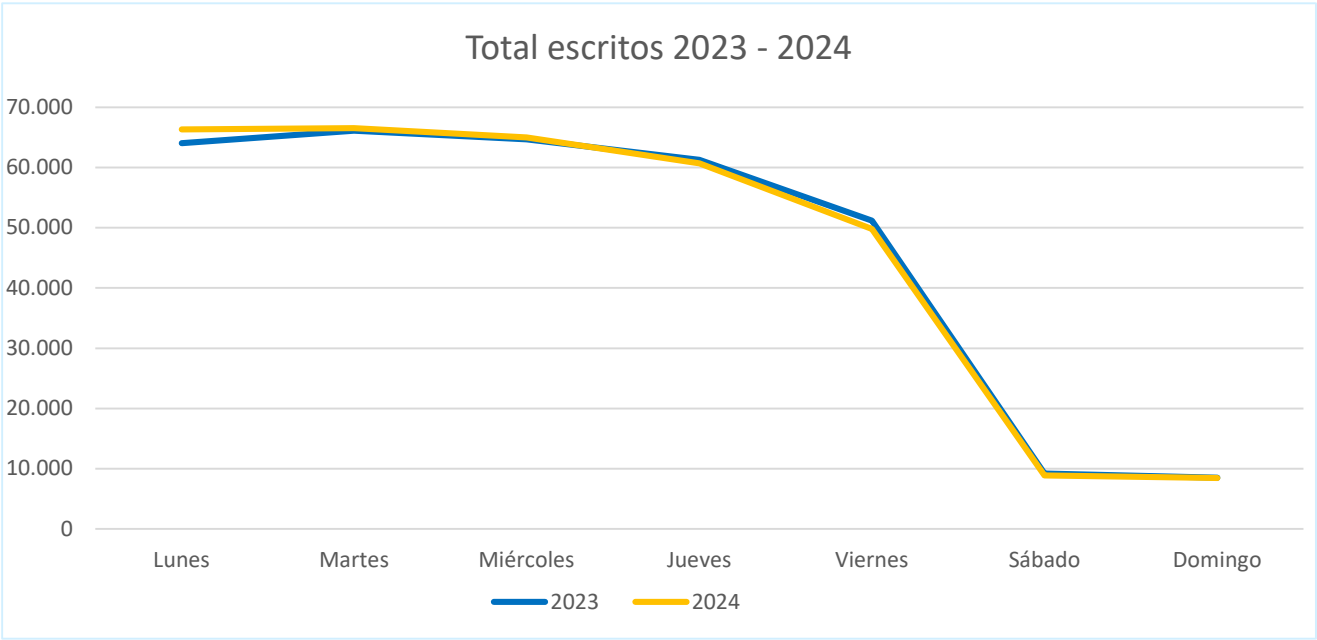
Total escritos 2023 - 2024													
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2023	TOTAL	25.145	26.334	28.854	25.006	28.546	28.697	26.946	23.698	29.110	32.601	29.109	20.958
	ESC	3.376	3.624	3.853	3.562	4.040	4.157	4.164	3.811	4.540	5.042	4.435	3.051
	RPN	21.769	22.710	25.001	21.444	24.506	24.540	22.782	19.887	24.570	27.559	24.674	17.907
2024	TOTAL	28.202	28.378	24.402	27.069	24.801	24.361	26.441	23.169	29.651	35.392	29.924	23.919
	ESC	4.205	4.889	4.426	4.936	4.393	4.230	4.631	4.236	5.079	6.072	5.057	3.969
	RPN	23.997	23.489	19.976	22.133	20.408	20.131	21.810	18.933	24.572	29.320	24.867	19.950



Los escritos "ESC" hacen referencia a los escalados a Canal. Los escritos "RPN" hacen referencia a todos aquellos escritos que se resuelven directamente por el Gestor externo o aquellos en los que existen dos getiones, una resuelta y una escalada.

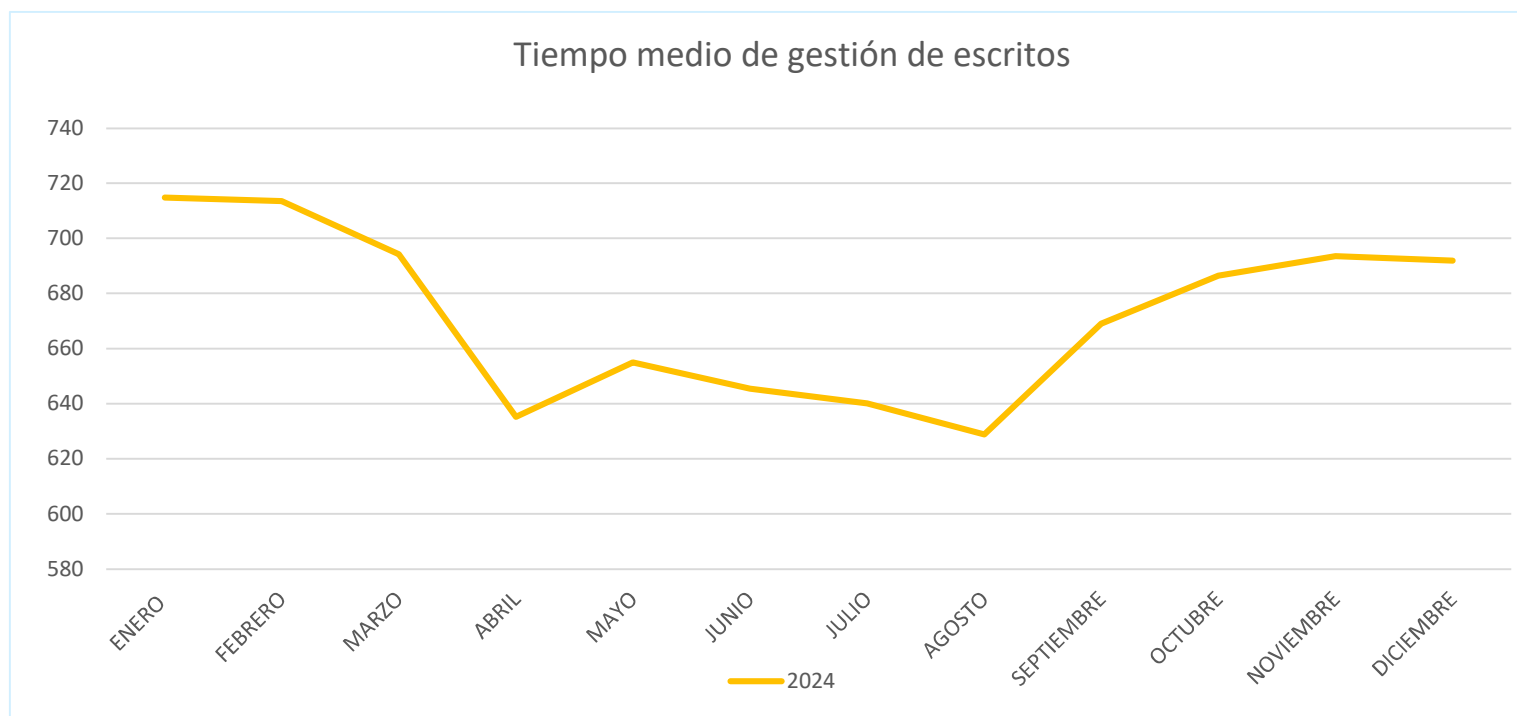
Comparativa Total Escritos 2023-2024

Total escritos por día de la semana 2023 - 2024								
		Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
2023	TOTAL	64.021	66.149	64.665	61.275	51.186	9.194	8.514
	ESC	9.504	9.924	9.468	9.022	7.615	1.123	999
	RPN	54.517	56.225	55.197	52.253	43.571	8.071	7.515
2024	TOTAL	66.331	66.573	64.983	60.677	49.806	8.884	8.455
	ESC	11.506	11.601	11.314	10.568	8.779	1.176	1.179
	RPN	54.825	54.972	53.669	50.109	41.027	7.708	7.276



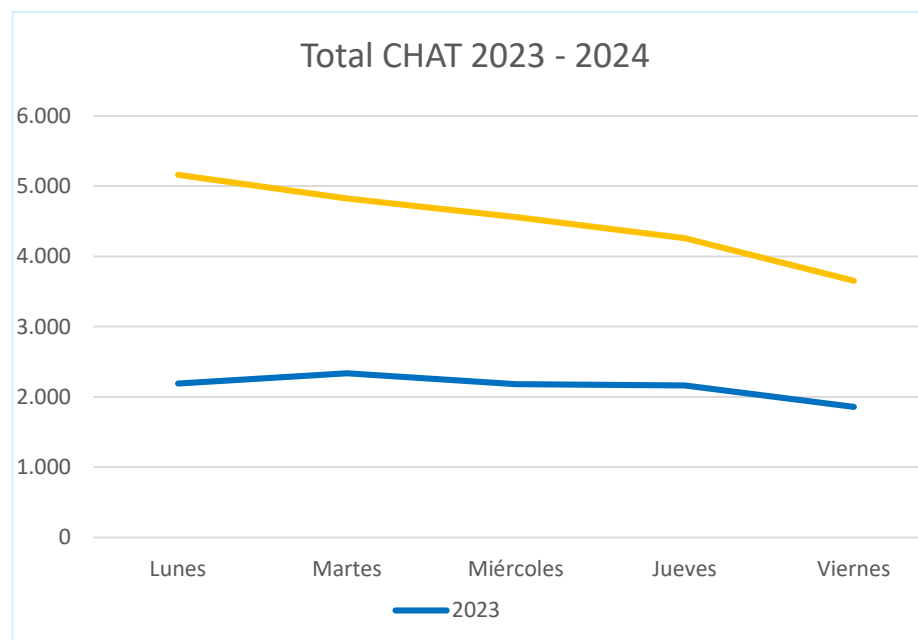
Comparativa TMG escritos 2023 - 2024

Tiempo medio de gestión de escritos (segundos)												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2024	715	713	694	635	655	645	640	629	669	686	694	692

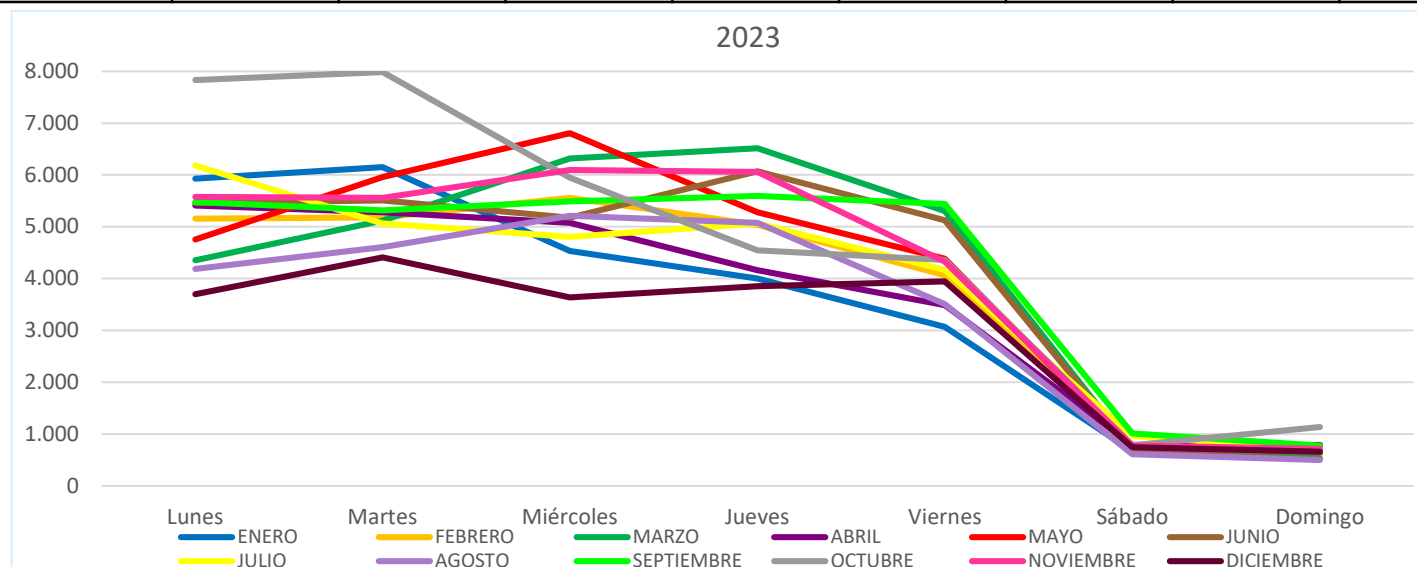


Comparativa CHAT 2023-2024

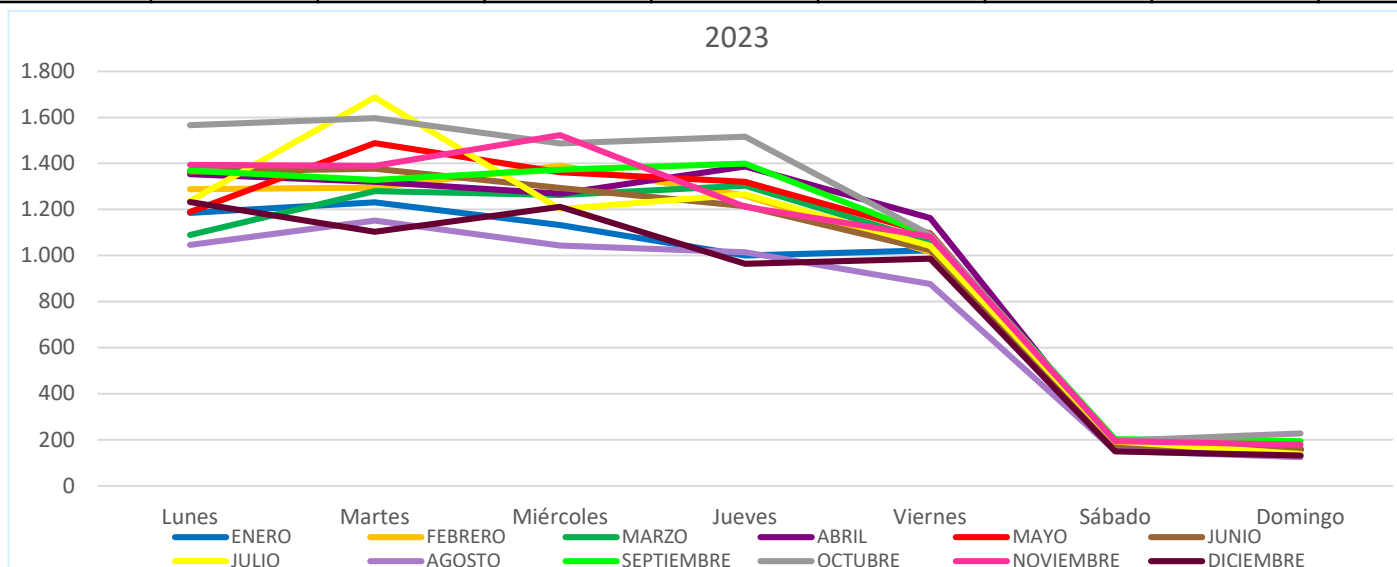
Total CHAT por día de la semana 2023 - 2024					
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
2023	2.192	2.338	2.180	2.164	1.862
2024	5.164	4.825	4.562	4.259	3.657



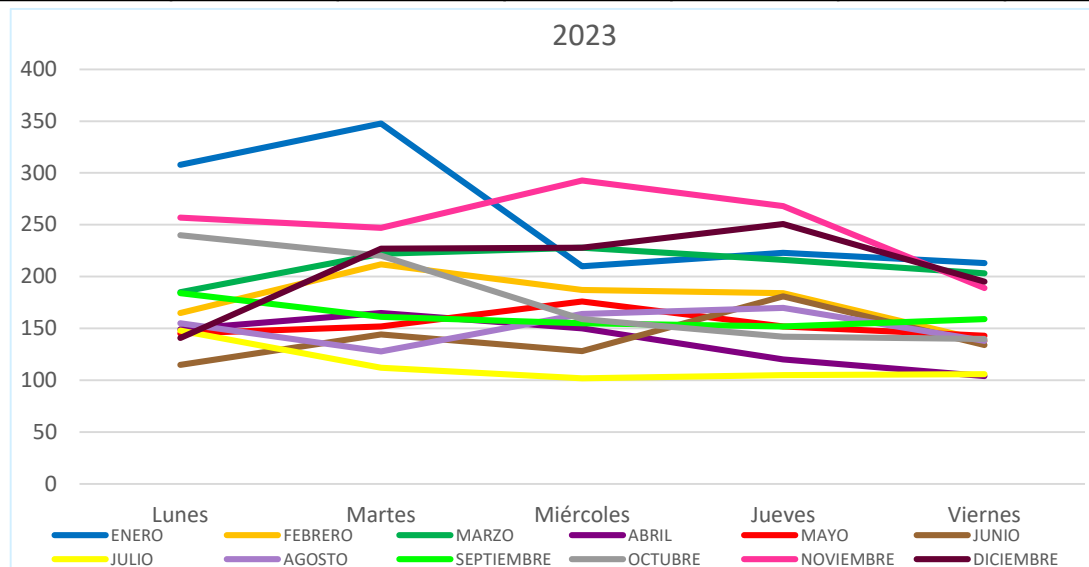
Total Escritos día de la semana / mes 2023								
2023	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	TOTAL
ENERO	5.928	6.157	4.532	4.003	3.067	675	783	25.145
FEBRERO	5.155	5.180	5.563	5.042	4.060	723	611	26.334
MARZO	4.356	5.121	6.316	6.520	5.305	702	534	28.854
ABRIL	5.413	5.280	5.077	4.163	3.491	791	791	25.006
MAYO	4.756	5.958	6.807	5.281	4.386	710	648	28.546
JUNIO	5.460	5.511	5.177	6.071	5.123	703	652	28.697
JULIO	6.183	5.063	4.807	5.066	4.170	961	696	26.946
AGOSTO	4.186	4.609	5.215	5.074	3.505	608	501	23.698
SEPTIEMBRE	5.476	5.314	5.489	5.597	5.441	1.013	780	29.110
OCTUBRE	7.833	7.987	5.950	4.546	4.362	786	1.137	32.601
NOVIEMBRE	5.576	5.557	6.097	6.057	4.328	777	717	29.109
DICIEMBRE	3.699	4.412	3.635	3.855	3.948	745	664	20.958
TOTAL	64.021	66.149	64.665	61.275	51.186	9.194	8.514	325.004



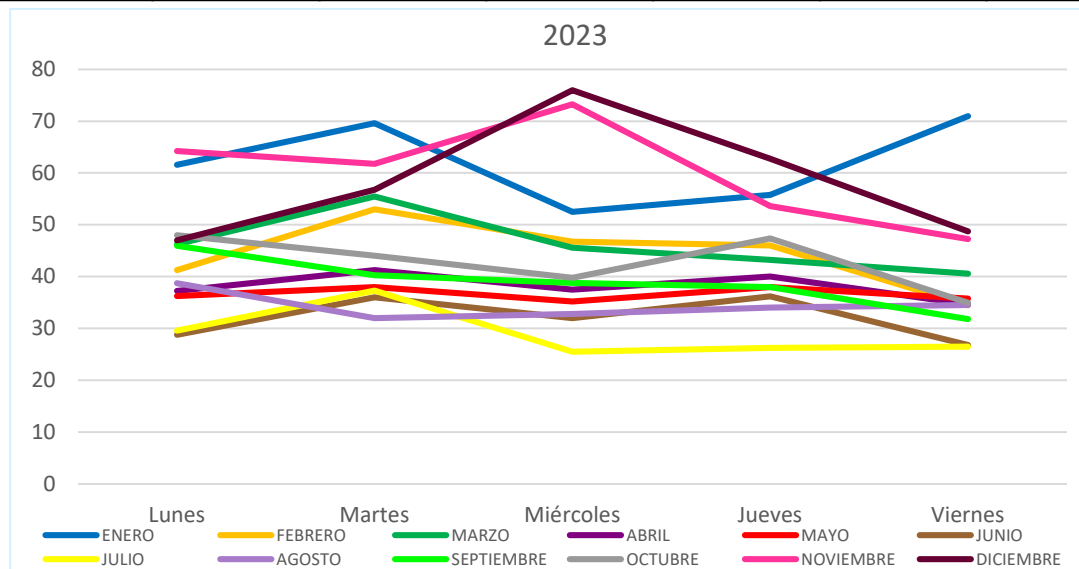
Promedio Escritos día de la semana / mes 2023								
2023	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	TOTAL
ENERO	1.186	1.231	1.133	1.001	1.022	169	157	5.898
FEBRERO	1.289	1.295	1.391	1.261	1.015	181	153	6.584
MARZO	1.089	1.280	1.263	1.304	1.061	176	134	6.306
ABRIL	1.353	1.320	1.269	1.388	1.164	158	158	6.810
MAYO	1.189	1.490	1.361	1.320	1.097	178	162	6.796
JUNIO	1.365	1.378	1.294	1.214	1.025	176	163	6.615
JULIO	1.237	1.688	1.202	1.267	1.043	192	139	6.766
AGOSTO	1.047	1.152	1.043	1.015	876	152	125	5.410
SEPTIEMBRE	1.369	1.329	1.372	1.399	1.088	203	195	6.955
OCTUBRE	1.567	1.597	1.488	1.515	1.091	197	227	7.681
NOVIEMBRE	1.394	1.389	1.524	1.211	1.082	194	179	6.974
DICIEMBRE	1.233	1.103	1.212	964	987	149	133	5.780
TOTAL	15.316	16.252	15.552	14.858	12.550	2.123	1.925	78.576



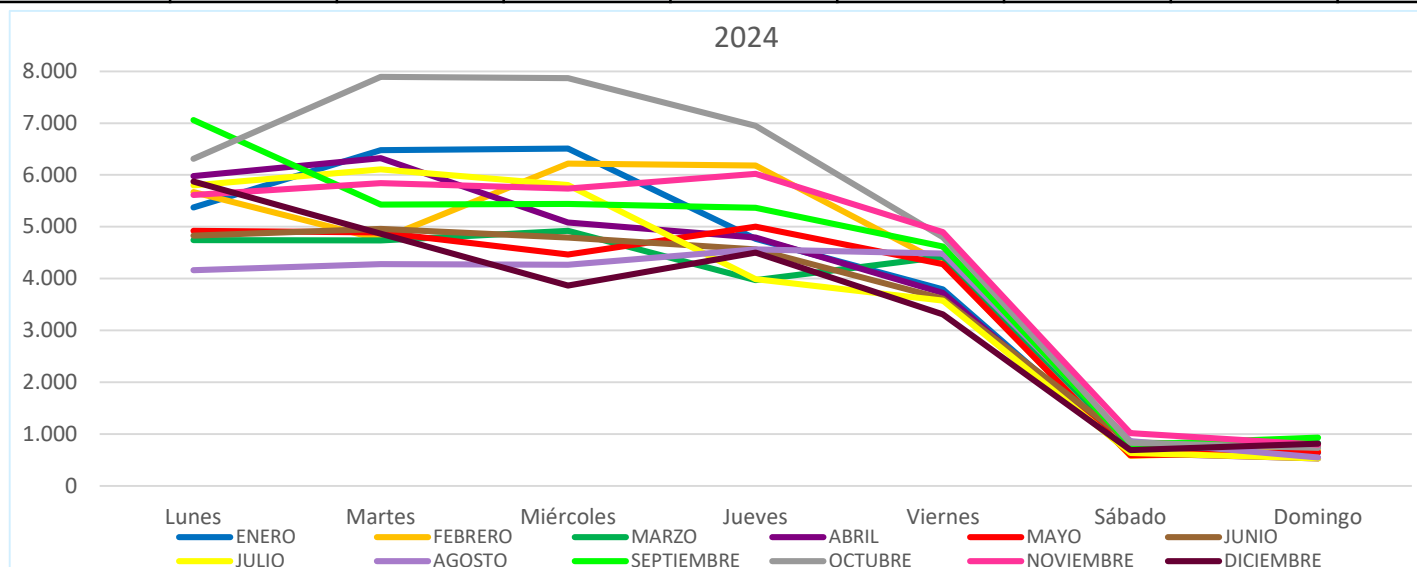
Total CHAT día de la semana / mes 2023						
2023	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	TOTAL
ENERO	308	348	210	223	213	1.302
FEBRERO	165	212	187	184	138	886
MARZO	185	222	228	216	203	1.054
ABRIL	149	165	150	120	104	688
MAYO	145	152	176	152	143	768
JUNIO	115	144	128	181	134	702
JULIO	148	112	102	105	106	573
AGOSTO	155	128	164	170	138	755
SEPTIEMBRE	184	161	155	152	159	811
OCTUBRE	240	220	159	142	140	901
NOVIEMBRE	257	247	293	268	189	1.254
DICIEMBRE	141	227	228	251	195	1.042
TOTAL	2.192	2.338	2.180	2.164	1.862	10.736



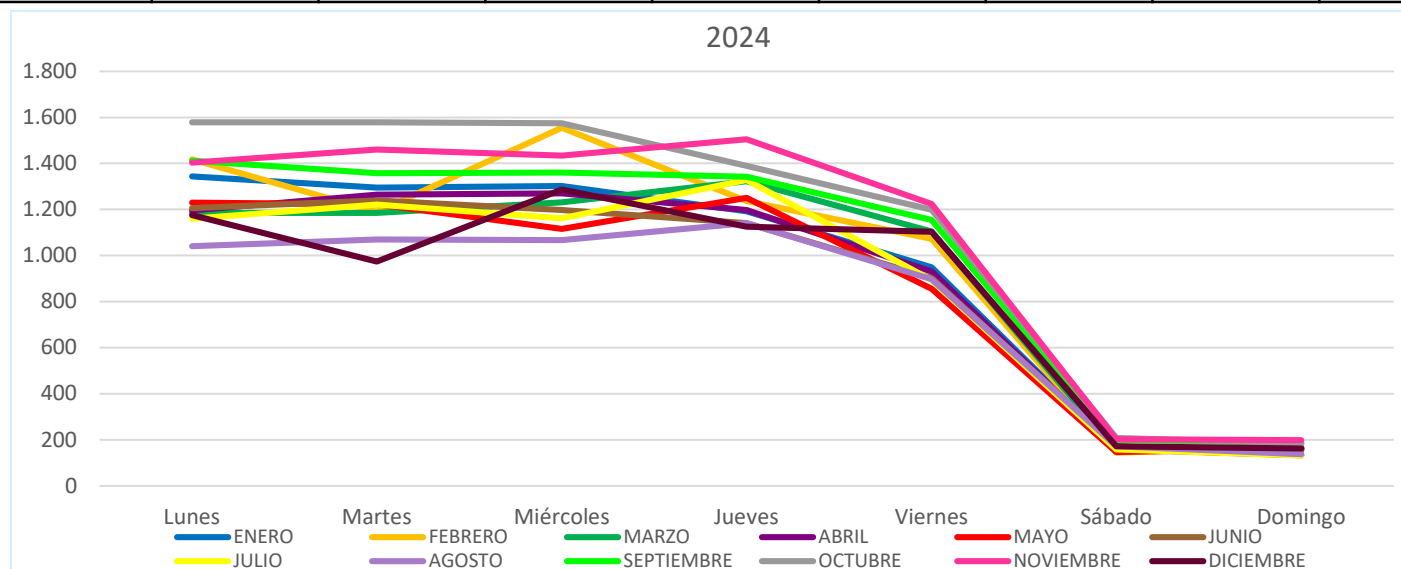
Promedio CHAT día de la semana / mes 2023						
2023	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	TOTAL
ENERO	62	70	53	56	71	310
FEBRERO	41	53	47	46	35	222
MARZO	46	56	46	43	41	231
ABRIL	37	41	38	40	35	191
MAYO	36	38	35	38	36	183
JUNIO	29	36	32	36	27	160
JULIO	30	37	26	26	27	145
AGOSTO	39	32	33	34	35	172
SEPTIEMBRE	46	40	39	38	32	195
OCTUBRE	48	44	40	47	35	214
NOVIEMBRE	64	62	73	54	47	300
DICIEMBRE	47	57	76	63	49	291
TOTAL	525	565	536	521	467	2.614



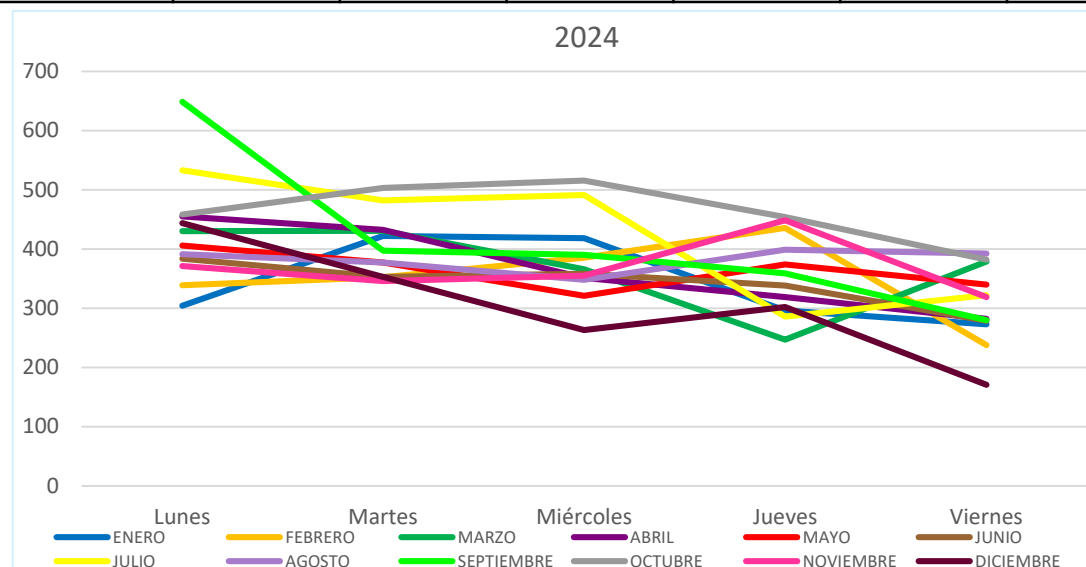
Total Escritos día de la semana / mes 2024								
2024	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	TOTAL
ENERO	5.375	6.477	6.511	4.767	3.793	639	640	28.202
FEBRERO	5.667	4.757	6.222	6.180	4.292	580	680	28.378
MARZO	4.743	4.739	4.927	3.971	4.420	776	826	24.402
ABRIL	5.980	6.324	5.084	4.791	3.724	631	535	27.069
MAYO	4.920	4.889	4.462	5.007	4.282	592	649	24.801
JUNIO	4.827	4.960	4.792	4.565	3.612	836	769	24.361
JULIO	5.798	6.110	5.806	3.989	3.574	634	530	26.441
AGOSTO	4.160	4.278	4.267	4.568	4.486	861	549	23.169
SEPTIEMBRE	7.061	5.431	5.442	5.368	4.619	799	931	29.651
OCTUBRE	6.313	7.895	7.870	6.946	4.799	830	739	35.392
NOVIEMBRE	5.611	5.844	5.736	6.025	4.896	1.016	796	29.924
DICIEMBRE	5.876	4.869	3.864	4.500	3.309	690	811	23.919
TOTAL	66.331	66.573	64.983	60.677	49.806	8.884	8.455	325.709



Promedio Escritos día de la semana / mes 2024								
2024	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	TOTAL
ENERO	1.344	1.295	1.302	1.192	948	160	160	6.401
FEBRERO	1.417	1.189	1.556	1.236	1.073	145	170	6.786
MARZO	1.186	1.185	1.232	1.324	1.105	155	165	6.351
ABRIL	1.196	1.265	1.271	1.198	931	158	134	6.152
MAYO	1.230	1.222	1.116	1.252	856	148	162	5.986
JUNIO	1.207	1.240	1.198	1.141	903	167	154	6.010
JULIO	1.160	1.222	1.161	1.330	894	159	133	6.057
AGOSTO	1.040	1.070	1.067	1.142	897	172	137	5.525
SEPTIEMBRE	1.412	1.358	1.361	1.342	1.155	200	186	7.013
OCTUBRE	1.578	1.579	1.574	1.389	1.200	208	185	7.712
NOVIEMBRE	1.403	1.461	1.434	1.506	1.224	203	199	7.430
DICIEMBRE	1.175	974	1.288	1.125	1.103	173	162	6.000
TOTAL	15.347	15.060	15.558	15.176	12.289	2.047	1.947	77.423



Total CHAT día de la semana / mes 2024						
2024	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	TOTAL
ENERO	304	422	418	296	273	1.713
FEBRERO	339	352	385	436	238	1.750
MARZO	430	431	366	247	379	1.853
ABRIL	455	432	351	319	282	1.839
MAYO	406	377	321	374	340	1.818
JUNIO	384	353	358	338	279	1.712
JULIO	533	482	491	286	322	2.114
AGOSTO	391	377	348	399	392	1.907
SEPTIEMBRE	649	397	390	359	280	2.075
OCTUBRE	458	503	516	454	382	2.313
NOVIEMBRE	371	346	355	449	319	1.840
DICIEMBRE	444	353	263	302	171	1.533
TOTAL	5.164	4.825	4.562	4.259	3.657	22.467



Promedio CHAT día de la semana / mes 2024						
2024	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	TOTAL
ENERO	76	84	84	74	68	386
FEBRERO	85	88	96	87	60	416
MARZO	108	108	92	82	95	484
ABRIL	91	86	88	80	71	415
MAYO	102	94	80	94	68	438
JUNIO	96	88	90	85	70	428
JULIO	107	96	98	95	81	477
AGOSTO	98	94	87	100	78	457
SEPTIEMBRE	130	99	98	90	70	486
OCTUBRE	115	101	103	91	96	505
NOVIEMBRE	93	87	89	112	80	460
DICIEMBRE	89	71	88	76	57	380
TOTAL	1.187	1.097	1.091	1.065	892	5.331

