

## REPORTE DE ATENCIONES DE LLAMADAS

| 2017                        | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO  | JULIO  | AGOSTO | SETIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|-----------------------------|-------|---------|-------|-------|------|--------|--------|--------|-----------|---------|-----------|-----------|
| Llamadas Accesadas IVR      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0    | 13,179 | 42,024 | 40,082 | 36,250    | 31,626  | 45,818    | 44,648    |
| Llamadas Recibidas          | 0     | 0       | 0     | 0     | 0    | 10,264 | 32,463 | 31,211 | 27,676    | 23,838  | 36,419    | 34,885    |
| Llamadas Atendidas          | 0     | 0       | 0     | 0     | 0    | 8,592  | 23,368 | 27,851 | 23,998    | 22,381  | 29,238    | 27,277    |
| Llamadas Atendidas < 20 Seg | 0     | 0       | 0     | 0     | 0    | 7,690  | 16,275 | 21,560 | 18,569    | 20,054  | 20,095    | 17,989    |
| TMO                         | 0.0   | 0.0     | 0.0   | 0.0   | 0.0  | 205.6  | 212.9  | 229.9  | 268.0     | 245.7   | 238.9     | 245.9     |

| 2018                        | ENERO   | FEBRERO | MARZO  | ABRIL  | MAYO   | JUNIO  | JULIO  | AGOSTO | SETIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|-----------------------------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------|---------|-----------|-----------|
| Llamadas Accesadas IVR      | 101,124 | 81,095  | 54,917 | 56,020 | 49,421 | 43,424 | 66,343 | 70,884 | 66,904    | 42,226  | 43,824    | 39,675    |
| Llamadas Recibidas          | 80,986  | 67,774  | 53,937 | 55,035 | 48,595 | 42,618 | 65,207 | 69,634 | 65,564    | 41,572  | 42,747    | 38,644    |
| Llamadas Atendidas          | 31,135  | 31,331  | 33,503 | 34,977 | 36,527 | 35,094 | 41,234 | 40,410 | 36,350    | 36,882  | 36,498    | 32,128    |
| Llamadas Atendidas < 20 Seg | 3,379   | 2,973   | 11,581 | 16,389 | 21,382 | 24,063 | 17,810 | 15,578 | 14,259    | 29,213  | 27,062    | 22,845    |
| TMO                         | 240.3   | 222.6   | 234.8  | 214.0  | 213.2  | 207.2  | 222.5  | 225.9  | 233.1     | 214.4   | 219.3     | 230.9     |

| 2019                        | ENERO  | FEBRERO | MARZO  | ABRIL  | MAYO   | JUNIO  | JULIO  | AGOSTO | SETIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|-----------------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------|---------|-----------|-----------|
| Llamadas Accesadas IVR      | 62,061 | 48,509  | 48,930 | 43,849 | 44,028 | 36,775 | 44,691 | 43,376 | 43,990    | 77,594  | 48,263    | 37,807    |
| Llamadas Recibidas          | 60,595 | 47,418  | 47,780 | 42,777 | 42,885 | 35,734 | 43,524 | 42,311 | 42,843    | 75,944  | 47,497    | 37,219    |
| Llamadas Atendidas          | 44,097 | 39,081  | 37,099 | 34,630 | 36,058 | 31,675 | 35,120 | 36,386 | 36,011    | 46,762  | 39,754    | 34,124    |
| Llamadas Atendidas < 20 Seg | 22,082 | 25,900  | 22,250 | 23,084 | 25,968 | 24,777 | 23,365 | 26,734 | 25,703    | 16,982  | 28,309    | 29,251    |
| TMO                         | 235.3  | 232.8   | 249.8  | 264.4  | 244.4  | 242.8  | 235.0  | 235.4  | 246.7     | 251.9   | 262.1     | 270.3     |

| 2020                        | ENERO  | FEBRERO | MARZO  | ABRIL | MAYO  | JUNIO |
|-----------------------------|--------|---------|--------|-------|-------|-------|
| Llamadas Accesadas IVR      | 55,699 | 50,793  | 20,605 | 0     | 0     | 0     |
| Llamadas Recibidas          | 54,759 | 50,038  | 20,176 | 2,907 | 5,460 | 8,377 |
| Llamadas Atendidas          | 46,797 | 43,507  | 18,532 | 2,907 | 5,291 | 8,263 |
| Llamadas Atendidas < 20 Seg | 31,462 | 30,983  | 15,618 | 0     | 5,182 | 8,208 |
| TMO                         | 247.4  | 240.2   | 239.3  | 28.0  | 217.6 | 241   |

## REPORTE DE ATENCIONES DE CHAT

| 2017                              | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SETIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|-----------------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|-----------|---------|-----------|-----------|
| Conversaciones Realizadas         | 0     | 0       | 0     | 0     | 0    | 1,404 | 3,636 | 2,778  | 2,077     | 1,707   | 1,690     | 1,752     |
| Conversaciones Atendidas          | 0     | 0       | 0     | 0     | 0    | 1,117 | 3,105 | 2,570  | 1,973     | 1,672   | 1,546     | 1,510     |
| Conversaciones Atendidas < 20 Seg | 0     | 0       | 0     | 0     | 0    | 840   | 2,409 | 2,234  | 1,852     | 1,618   | 1,424     | 1,289     |
| TMO                               | 0.0   | 0.0     | 0.0   | 0.0   | 0.0  | 902.0 | 780.9 | 706.5  | 650.6     | 748.7   | 752.5     | 807.7     |

| 2018                              | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO  | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SETIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|-----------------------------------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-----------|---------|-----------|-----------|
| Conversaciones Realizadas         | 2,965 | 2,483   | 1,947 | 2,432 | 1,273 | 1,447 | 2,420 | 2,457  | 2,386     | 1,923   | 1,998     | 2,035     |
| Conversaciones Atendidas          | 1,923 | 2,000   | 1,634 | 1,893 | 1,029 | 1,278 | 1,703 | 2,000  | 1,840     | 1,784   | 1,804     | 1,935     |
| Conversaciones Atendidas < 20 Seg | 1,263 | 1,656   | 1,426 | 1,575 | 896   | 1,215 | 1,430 | 1,694  | 1,520     | 1,679   | 1,693     | 1,820     |
| TMO                               | 616.9 | 643.6   | 732.2 | 699.5 | 961.4 | 858.3 | 944.9 | 878.1  | 943.8     | 765.0   | 851.7     | 770.4     |

| 2019                              | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO  | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SETIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|-----------------------------------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-----------|---------|-----------|-----------|
| Conversaciones Realizadas         | 2,998 | 2,266   | 2,412 | 2,407 | 2,105 | 1,951 | 2,050 | 2,128  | 1,983     | 3,170   | 2,124     | 1,630     |
| Conversaciones Atendidas          | 2,818 | 2,158   | 2,342 | 2,289 | 2,044 | 1,902 | 2,003 | 2,072  | 1,941     | 3,066   | 2,097     | 1,618     |
| Conversaciones Atendidas < 20 Seg | 2,506 | 2,013   | 2,220 | 2,068 | 1,944 | 1,851 | 1,920 | 1,991  | 1,853     | 2,777   | 2,018     | 1,581     |
| TMO                               | 777.4 | 792.0   | 840.0 | 793.4 | 787.5 | 680.8 | 785.8 | 757.1  | 715.3     | 677.2   | 772.8     | 761.0     |

| 2020                              | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL   | MAYO    | JUNIO   |
|-----------------------------------|-------|---------|-------|---------|---------|---------|
| Conversaciones Realizadas         | 1,630 | 2,425   | 2,685 | 1,068   | 502     | 915     |
| Conversaciones Atendidas          | 1,618 | 2,354   | 2,569 | 1,062   | 483     | 896     |
| Conversaciones Atendidas < 20 Seg | 1,581 | 2,191   | 2,349 | 1,035   | 476     | 876     |
| TMO                               | 761.0 | 779.1   | 812.0 | 1,017.3 | 1,750.7 | 1,586.5 |

## REPORTE DE ATENCIONES DE CORREO ELECTRÓNICO

| 2017                   | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SETIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|-----------|---------|-----------|-----------|
| Correos Recibidos      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0    | 89    | 139   | 165    | 162       | 190     | 118       | 94        |
| Correos Atendidos      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0    | 89    | 139   | 165    | 162       | 190     | 118       | 94        |
| Correos Atendidos < 5H | 0     | 0       | 0     | 0     | 0    | 89    | 139   | 165    | 162       | 190     | 118       | 94        |

| 2018                   | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SETIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|-----------|---------|-----------|-----------|
| Correos Recibidos      | 206   | 97      | 121   | 343   | 315  | 201   | 419   | 475    | 473       | 314     | 306       | 225       |
| Correos Atendidos      | 206   | 97      | 121   | 343   | 315  | 201   | 201   | 201    | 473       | 314     | 306       | 225       |
| Correos Atendidos < 5H | 202   | 97      | 121   | 341   | 313  | 200   | 200   | 200    | 473       | 314     | 306       | 225       |

| 2019                   | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SETIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|-----------|---------|-----------|-----------|
| Correos Recibidos      | 491   | 348     | 355   | 352   | 306  | 286   | 322   | 356    | 311       | 549     | 403       | 343       |
| Correos Atendidos      | 491   | 348     | 355   | 352   | 306  | 286   | 322   | 356    | 311       | 549     | 403       | 343       |
| Correos Atendidos < 5H | 491   | 348     | 355   | 352   | 306  | 286   | 322   | 356    | 311       | 549     | 403       | 343       |

| 2020                   | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO |
|------------------------|-------|---------|-------|-------|------|
| Correos Recibidos      | 479   | 562     | 297   | 140   | 359  |
| Correos Atendidos      | 479   | 562     | 297   | 140   | 359  |
| Correos Atendidos < 5H | 479   | 562     | 297   | 140   | 359  |

## REPORTE DE ATENCIONES DE REDES SOCIALES

| 2017                     | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SETIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|--------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|-----------|---------|-----------|-----------|
| Consultas Recibidas      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0    | 13    | 3     | 1      | 10        | 9       | 13        | 15        |
| Consultas Atendidas      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0    | 13    | 3     | 1      | 10        | 9       | 13        | 15        |
| Consultas Atendidas < 5H | 0     | 0       | 0     | 0     | 0    | 12    | 3     | 0      | 4         | 9       | 13        | 15        |

| 2018                     | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SETIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|--------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|-----------|---------|-----------|-----------|
| Consultas Recibidas      | 43    | 28      | 13    | 26    | 13   | 15    | 65    | 27     | 58        | 34      | 41        | 57        |
| Consultas Atendidas      | 43    | 28      | 13    | 26    | 13   | 15    | 65    | 27     | 58        | 34      | 41        | 57        |
| Consultas Atendidas < 5H | 43    | 27      | 13    | 26    | 13   | 15    | 64    | 27     | 58        | 34      | 41        | 57        |

| 2019                     | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SETIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|--------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|-----------|---------|-----------|-----------|
| Consultas Recibidas      | 83    | 50      | 71    | 59    | 86   | 93    | 124   | 134    | 109       | 205     | 151       | 208       |
| Consultas Atendidas      | 83    | 50      | 71    | 59    | 86   | 93    | 124   | 134    | 109       | 205     | 151       | 208       |
| Consultas Atendidas < 5H | 83    | 50      | 71    | 59    | 86   | 93    | 124   | 134    | 109       | 205     | 151       | 208       |

| 2020                     | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO |
|--------------------------|-------|---------|-------|-------|------|
| Consultas Recibidas      | 297   | 328     | 393   | 205   | 429  |
| Consultas Atendidas      | 297   | 328     | 393   | 205   | 429  |
| Consultas Atendidas < 5H | 297   | 328     | 393   | 205   | 429  |