

| Mes/Año | Número de Llamadas Recibidas Totales | Número de Llamadas auto atendidas (IVR) | Número de llamadas desistidas | Número de Llamadas Atendidas Ejecutivo | Llamadas cursadas por Gestión de Abandono | Llamadas pérdidas % | Tiempo promedio de espera | Tiempo de conversación promedio |
|---------|--------------------------------------|---|-------------------------------|--|---|---------------------|---------------------------|---------------------------------|
| 04/2025 | 7.568                                | 4.035                                   | 0                             | 3.492                                  | 0   | 0,54%               | 0:00:08                   | 0:02:28                         |
| 05/2025 | 9.592                                | 5.401                                   | 0                             | 4.011                                  | 0   | 1,88%               | 0:00:18                   | 0:02:34                         |
| 06/2025 | 38.740                               | 23.893                                  | 0                             | 12.969                                 | 0   | 4,85%               | 0:00:45                   | 0:02:41                         |
| 07/2025 | 7.923                                | 4.093                                   | 0                             | 3.803                                  | 0   | 0,34%               | 0:00:09                   | 0:02:28                         |
| 08/2025 | 6.652                                | 3.337                                   | 0                             | 3.286                                  | 0   | 0,44%               | 0:00:10                   | 0:02:28                         |
| 09/2025 | 7.069                                | 3.643                                   | 0                             | 3.369                                  | 0   | 0,81%               | 0:00:15                   | 0:02:33                         |
| 10/2025 | 7.247                                | 3.680                                   | 0                             | 3.539                                  | 0   | 0,39%               | 0:00:09                   | 0:02:33                         |
| 11/2025 | 8.590                                | 4.544                                   | 0                             | 3.990                                  | 0   | 0,65%               | 0:00:11                   | 0:02:33                         |
| 12/2025 | 10.206                               | 5.797                                   | 0                             | 4.345                                  | 0   | 0,63%               | 0:00:21                   | 0:02:33                         |
| 01/2026 | 11.136                               | 6.311                                   | 0                             | 4.743                                  | 0   | 0,74%               | 0:00:11                   | 0:02:28                         |
| 02/2026 | 7.006                                | 3.625                                   | 0                             | 3.348                                  | 0   | 0,47%               | 0:00:09                   | 0:02:36                         |
| 03/2026 | 8.034                                | 4.309                                   | 0                             | 3.698                                  | 0   | 0,34%               | 0:00:09                   | 0:02:28                         |