

VOLUMETRÍA Y TMO POR SERVICIO INBOUND

Enero 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/01/2025	137	128	0:07:12
2/01/2025	888	827	0:10:16
3/01/2025	817	782	0:10:12
4/01/2025	305	263	0:08:50
5/01/2025	170	159	0:07:06
6/01/2025	322	279	0:08:56
7/01/2025	1.490	1.407	0:09:37
8/01/2025	1.350	1.290	0:10:10
9/01/2025	1.621	1.405	0:10:01
10/01/2025	1.155	1.111	0:09:59
11/01/2025	492	487	0:08:29
12/01/2025	298	249	0:07:24
13/01/2025	1.768	1.610	0:09:49
14/01/2025	1.563	1.427	0:09:35
15/01/2025	1.440	1.302	0:10:07
16/01/2025	1.449	1.368	0:10:11
17/01/2025	1.791	1.374	0:09:53
18/01/2025	528	508	0:08:44
19/01/2025	257	229	0:07:57
20/01/2025	2.240	1.825	0:09:40
21/01/2025	1.582	1.482	0:09:38
22/01/2025	1.358	1.290	0:09:45
23/01/2025	1.306	1.205	0:09:21
24/01/2025	1.357	1.230	0:10:20
25/01/2025	478	464	0:08:43
26/01/2025	272	262	0:07:08
27/01/2025	1.771	1.605	0:09:37
28/01/2025	1.538	1.421	0:09:45
29/01/2025	1.416	1.323	0:09:17
30/01/2025	1.129	1.075	0:09:17
31/01/2025	1.061	1.023	0:09:44
TOTAL MES	33.349	30.410	0:09:16

Febrero 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/02/2025	532	487	0:09:07
2/02/2025	285	276	0:07:40
3/02/2025	1.655	1.403	0:10:31
4/02/2025	1.568	1.451	0:10:01
5/02/2025	1.733	1.491	0:09:14
6/02/2025	1.735	1.517	0:08:06
7/02/2025	1.270	1.218	0:09:48
8/02/2025	485	455	0:09:05
9/02/2025	311	292	0:07:48
10/02/2025	1.645	1.553	0:10:09
11/02/2025	1.655	1.472	0:10:05
12/02/2025	1.325	1.298	0:09:52
13/02/2025	1.144	1.093	0:09:39
14/02/2025	1.063	1.027	0:09:33
15/02/2025	501	475	0:08:22
16/02/2025	260	226	0:08:19
17/02/2025	1.414	1.301	0:09:29
18/02/2025	1.602	1.538	0:09:24
19/02/2025	1.596	1.466	0:09:28
20/02/2025	1.309	1.253	0:09:20
21/02/2025	1.109	1.041	0:09:20
22/02/2025	525	500	0:07:20
23/02/2025	268	223	0:10:32
24/02/2025	1.448	1.326	0:09:31
25/02/2025	1.322	1.254	0:10:17
26/02/2025	1.345	1.193	0:09:56
27/02/2025	1.286	1.212	0:10:02
28/02/2025	1.428	1.269	0:10:01
TOTAL MES	31.819	29.310	0:09:21

Marzo 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/03/2025	518	488	0:08:13
2/03/2025	315	283	0:07:47
3/03/2025	1.516	1.376	0:09:20
4/03/2025	1.456	1.360	0:09:48
5/03/2025	1.361	1.244	0:09:45
6/03/2025	1.225	1.143	0:09:34
7/03/2025	1.092	1.037	0:09:29
8/03/2025	448	405	0:07:26
9/03/2025	326	289	0:07:11
10/03/2025	1.315	1.269	0:08:44
11/03/2025	1.258	1.140	0:09:47
12/03/2025	1.185	1.122	0:09:52
13/03/2025	1.183	1.134	0:09:43
14/03/2025	1.038	977	0:09:45
15/03/2025	492	452	0:08:54
16/03/2025	323	306	0:05:14
17/03/2025	1.340	1.245	0:09:59
18/03/2025	1.301	1.225	0:09:54
19/03/2025	1.166	1.109	0:10:00
20/03/2025	1.129	1.052	0:09:17
21/03/2025	1.051	992	0:09:09
22/03/2025	424	405	0:06:40
23/03/2025	234	217	0:07:52
24/03/2025	346	318	0:07:24
25/03/2025	1.508	1.294	0:09:22
26/03/2025	1.248	1.168	0:09:10
27/03/2025	1.205	1.116	0:09:49
28/03/2025	1.305	1.131	0:09:09
29/03/2025	497	451	0:07:36
30/03/2025	260	238	0:07:07
31/03/2025	1.214	1.176	0:08:52
TOTAL MES	29.279	27.162	0:08:46

Abril 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/04/2025	1.190	1.089	0:09:45
2/04/2025	1.298	1.212	0:09:23
3/04/2025	1.059	993	0:09:47
4/04/2025	1.013	971	0:09:08
5/04/2025	450	400	0:08:47
6/04/2025	268	251	0:06:29
7/04/2025	1.293	1.217	0:09:07
8/04/2025	1.167	1.076	0:09:31
9/04/2025	1.157	1.011	0:10:12
10/04/2025	1.084	1.034	0:09:03
11/04/2025	1.107	1.079	0:08:17
12/04/2025	501	458	0:07:26
13/04/2025	279	253	0:08:46
14/04/2025	1.182	1.088	0:09:11
15/04/2025	1.038	974	0:08:59
16/04/2025	821	777	0:09:59
17/04/2025	241	214	0:07:49
18/04/2025	217	215	0:07:15
19/04/2025	326	298	0:07:43
20/04/2025	289	264	0:07:34
21/04/2025	1.564	1.470	0:10:32
22/04/2025	1.539	1.439	0:09:46
23/04/2025	1.513	1.383	0:10:49
24/04/2025	1.471	1.311	0:10:17
25/04/2025	1.373	1.246	0:10:22
26/04/2025	450	425	0:07:43
27/04/2025	262	234	0:08:35
28/04/2025	1.299	1.130	0:09:56
29/04/2025	1.044	987	0:10:18
30/04/2025	964	938	0:10:11
TOTAL MES	27.459	25.437	0:09:05

VOLUMETRÍA Y TMO POR SERVICIO BOGOTA TE ESCUCHA – BTE

Enero 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/01/2025	2	2	0:13:12
2/01/2025	30	29	0:13:41
3/01/2025	19	19	0:13:22
4/01/2025	16	15	0:08:15
5/01/2025	11	11	0:09:12
6/01/2025	14	12	0:19:35
7/01/2025	59	57	0:12:12
8/01/2025	90	85	0:12:41
9/01/2025	83	77	0:12:44
10/01/2025	44	41	0:15:28
11/01/2025	22	13	0:11:55
12/01/2025	21	18	0:14:37
13/01/2025	70	62	0:14:59
14/01/2025	70	64	0:15:07
15/01/2025	44	41	0:17:49
16/01/2025	48	47	0:17:10
17/01/2025	57	52	0:16:56
18/01/2025	22	21	0:13:24
19/01/2025	8	8	0:15:31
20/01/2025	64	62	0:16:21
21/01/2025	51	49	0:13:33
22/01/2025	70	65	0:12:39
23/01/2025	60	57	0:15:42
24/01/2025	58	51	0:18:44
25/01/2025	22	19	0:15:10
26/01/2025	9	9	0:05:48
27/01/2025	62	53	0:14:19
28/01/2025	62	58	0:13:05
29/01/2025	61	53	0:17:05
30/01/2025	48	46	0:15:42
31/01/2025	47	43	0:12:02
TOTAL MES	1.344	1.239	0:14:09

Febrero 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/02/2025	24	21	0:14:53
2/02/2025	24	20	0:08:37
3/02/2025	54	50	0:13:58
4/02/2025	73	71	0:13:13
5/02/2025	70	66	0:13:27
6/02/2025	75	72	0:11:16
7/02/2025	74	70	0:13:39
8/02/2025	22	20	0:13:55
9/02/2025	22	19	0:13:42
10/02/2025	92	81	0:15:55
11/02/2025	58	58	0:15:01
12/02/2025	71	61	0:14:09
13/02/2025	71	65	0:13:31
14/02/2025	38	38	0:14:36
15/02/2025	32	25	0:14:14
16/02/2025	20	18	0:17:16
17/02/2025	59	58	0:13:25
18/02/2025	51	48	0:12:09
19/02/2025	68	63	0:15:50
20/02/2025	51	42	0:15:03
21/02/2025	54	52	0:12:47
22/02/2025	28	24	0:15:28
23/02/2025	18	14	0:16:04
24/02/2025	57	52	0:11:47
25/02/2025	58	54	0:14:03
26/02/2025	65	60	0:12:58
27/02/2025	72	69	0:13:51
28/02/2025	72	56	0:17:50
TOTAL MES	1.473	1.347	0:14:01

Marzo 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/03/2025	22	19	0:11:47
2/03/2025	9	8	0:17:30
3/03/2025	70	54	0:12:55
4/03/2025	75	63	0:16:33
5/03/2025	77	74	0:13:45
6/03/2025	105	91	0:10:48
7/03/2025	60	55	0:15:30
8/03/2025	30	22	0:15:02
9/03/2025	19	14	0:07:42
10/03/2025	84	80	0:10:21
11/03/2025	88	79	0:12:14
12/03/2025	64	61	0:14:13
13/03/2025	76	61	0:15:13
14/03/2025	50	45	0:13:34
15/03/2025	39	34	0:13:58
16/03/2025	10	8	0:10:00
17/03/2025	65	61	0:17:04
18/03/2025	54	53	0:12:14
19/03/2025	59	59	0:12:11
20/03/2025	41	40	0:13:55
21/03/2025	62	57	0:13:37
22/03/2025	27	24	0:12:50
23/03/2025	15	14	0:20:55
24/03/2025	24	17	0:12:07
25/03/2025	51	51	0:15:37
26/03/2025	67	63	0:15:20
27/03/2025	57	54	0:13:34
28/03/2025	68	62	0:09:15
29/03/2025	17	13	0:19:03
30/03/2025	7	7	0:13:58
31/03/2025	59	51	0:18:34
TOTAL MES	1.551	1.394	0:13:55

Abril 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/04/2025	59	58	0:15:16
2/04/2025	60	55	0:14:45
3/04/2025	58	48	0:15:55
4/04/2025	36	36	0:12:06
5/04/2025	20	19	0:15:16
6/04/2025	19	13	0:17:52
7/04/2025	50	44	0:16:30
8/04/2025	33	32	0:13:11
9/04/2025	67	53	0:15:20
10/04/2025	36	36	0:16:27
11/04/2025	48	46	0:14:45
12/04/2025	22	22	0:14:11
13/04/2025	6	6	0:21:35
14/04/2025	44	38	0:12:53
15/04/2025	47	39	0:15:27
16/04/2025	33	33	0:16:46
17/04/2025	7	6	0:18:46
18/04/2025	15	14	0:16:41
19/04/2025	9	8	0:22:40
20/04/2025	18	14	0:14:56
21/04/2025	60	48	0:17:17
22/04/2025	52	49	0:14:46
23/04/2025	58	54	0:15:31
24/04/2025	57	47	0:15:00
25/04/2025	53	47	0:15:56
26/04/2025	21	18	0:24:12
27/04/2025	12	11	0:13:14
28/04/2025	47	45	0:16:24
29/04/2025	52	50	0:13:54
30/04/2025	55	53	0:18:40
TOTAL MES	1.154	1.042	0:16:12

VOLUMETRÍA Y TMO POR SERVICIO DENUNCIAS POR POSIBLE ACTOS DE CORRUPCIÓN

Enero 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
2/01/2025	8	8	0:01:46
3/01/2025	5	4	0:06:39
7/01/2025	18	18	0:05:06
8/01/2025	14	12	0:08:42
9/01/2025	11	10	0:06:30
10/01/2025	19	15	0:05:44
13/01/2025	12	10	0:06:51
14/01/2025	13	12	0:05:14
15/01/2025	8	8	0:04:53
16/01/2025	22	18	0:04:02
17/01/2025	12	10	0:04:46
20/01/2025	15	15	0:04:19
21/01/2025	17	15	0:06:05
22/01/2025	12	11	0:06:36
23/01/2025	10	9	0:06:07
24/01/2025	13	9	0:07:51
27/01/2025	18	17	0:06:43
28/01/2025	13	11	0:04:06
29/01/2025	13	12	0:06:47
30/01/2025	11	10	0:05:21
31/01/2025	17	14	0:04:11
Total	281	248	0:05:38

Febrero 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
3/02/2025	17	17	0:06:03
4/02/2025	15	15	0:06:42
5/02/2025	18	18	0:05:54
6/02/2025	18	16	0:04:28
7/02/2025	21	20	0:05:01
10/02/2025	17	16	0:05:28
11/02/2025	18	18	0:04:51
12/02/2025	15	15	0:05:00
13/02/2025	12	12	0:05:46

14/02/2025	16	16	0:04:05
17/02/2025	10	7	0:03:58
18/02/2025	8	8	0:04:22
19/02/2025	11	9	0:04:23
20/02/2025	9	8	0:06:05
21/02/2025	13	13	0:08:17
24/02/2025	13	12	0:05:29
25/02/2025	13	12	0:03:31
26/02/2025	19	18	0:05:41
27/02/2025	10	9	0:09:12
28/02/2025	15	12	0:08:49
Total	288	271	0:05:37

Marzo 2025

Fecha	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
3/03/2025	21	19	0:04:44
4/03/2025	20	17	0:04:32
5/03/2025	18	16	0:07:47
6/03/2025	20	17	0:06:00
7/03/2025	23	18	0:05:35
10/03/2025	19	17	0:04:45
11/03/2025	20	16	0:05:37
12/03/2025	20	18	0:06:09
13/03/2025	12	8	0:03:02
14/03/2025	19	18	0:05:49
17/03/2025	17	16	0:03:40
18/03/2025	16	14	0:05:40
19/03/2025	12	12	0:03:51
20/03/2025	9	8	0:04:55
21/03/2025	13	13	0:05:22
25/03/2025	14	13	0:04:42
26/03/2025	20	18	0:05:02
27/03/2025	15	13	0:05:04
28/03/2025	9	9	0:05:43
31/03/2025	16	16	0:06:21
Total	333	296	0:05:18

Abril 2025

FECHA	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/04/2025	11	10	0:04:27

2/04/2025	16	14	0:04:51
3/04/2025	15	13	0:06:03
4/04/2025	9	8	0:06:39
7/04/2025	10	5	0:19:45
8/04/2025	15	13	0:07:41
9/04/2025	13	13	0:05:18
10/04/2025	15	11	0:08:53
11/04/2025	17	15	0:06:09
14/04/2025	13	11	0:17:00
15/04/2025	12	10	0:05:39
16/04/2025	13	12	0:05:53
21/04/2025	14	14	0:04:34
22/04/2025	10	7	0:06:01
23/04/2025	17	15	0:06:20
24/04/2025	11	11	0:04:10
25/04/2025	9	7	0:06:27
28/04/2025	11	7	0:05:51
29/04/2025	13	12	0:04:31
30/04/2025	12	11	0:05:15
Total	256	219	0:06:40

VOLUMETRÍA Y TMO POR SERVICIO VIDEO LLAMADA

Enero 2025

FECHA	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
2/01/2025	1	1	0:00:31
3/01/2025	3	3	0:01:25
7/01/2025	1	1	0:00:44
8/01/2025	1	1	0:00:46
9/01/2025	1	1	0:00:50
10/01/2025	1	1	0:00:40
13/01/2025	2	2	0:00:48
14/01/2025	4	1	0:01:57
15/01/2025	3	3	0:07:36
16/01/2025	5	2	0:00:30
17/01/2025	1	1	0:01:00
20/01/2025	2	2	0:07:46
21/01/2025	3	1	0:01:34
22/01/2025	1	1	0:00:49
23/01/2025	1	1	0:00:55

24/01/2025	1	1	0:01:02
27/01/2025	4	3	0:00:44
28/01/2025	1	1	0:03:00
29/01/2025	6	5	0:01:06
30/01/2025	1	1	0:02:12
31/01/2025	4	4	0:02:04
Total	94	74	0:01:49

Febrero 2025

FECHA	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
4/02/2025	8	7	0:03:44
5/02/2025	1	1	0:00:35
6/02/2025	1	1	0:00:44
7/02/2025	2	2	0:00:21
10/02/2025	2	2	0:00:50
11/02/2025	4	4	0:12:02
12/02/2025	1	1	0:01:07
13/02/2025	2	2	0:00:41
14/02/2025	2	2	0:01:11
17/02/2025	1	1	0:00:59
18/02/2025	1	1	0:00:39
20/02/2025	3	1	0:00:49
21/02/2025	4	4	0:00:59
24/02/2025	1	1	0:02:25
25/02/2025	5	5	0:02:02
26/02/2025	1	1	0:02:09
27/02/2025	1	0	0:00:00
28/02/2025	4	3	0:02:31
Total	44	39	0:01:53

Marzo 2025

FECHA	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
4/03/2025	2	2	0:01:14
5/03/2025	2	2	0:02:01
6/03/2025	2	2	0:01:17
7/03/2025	2	2	0:01:34
10/03/2025	2	2	0:05:24
11/03/2025	3	3	0:09:03
12/03/2025	1	1	0:00:32

13/03/2025	3	2	0:01:02
14/03/2025	3	3	0:00:57
Total	20	19	0:02:34

Abril 2025

FECHA	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Contestadas	TMO
1/04/2025	7	6	0:03:26
2/04/2025	1	1	0:01:17
3/04/2025	4	3	0:00:46
4/04/2025	3	3	0:11:31
7/04/2025	1	1	0:00:55
8/04/2025	3	3	0:01:00
9/04/2025	2	2	0:00:51
10/04/2025	17	14	0:06:45
11/04/2025	8	8	0:09:25
14/04/2025	3	3	0:00:36
15/04/2025	3	3	0:13:11
16/04/2025	3	3	0:02:02
21/04/2025	8	7	0:02:02
22/04/2025	2	2	0:02:02
23/04/2025	2	2	0:03:41
24/04/2025	1	1	0:06:41
25/04/2025	3	3	0:06:34
28/04/2025	3	3	0:02:20
29/04/2025	2	2	0:00:53
30/04/2025	2	2	0:00:50
Total	78	72	0:03:50

VOLUMETRÍA Y TMO POR SERVICIO - PASO ASESOR CHATICO

Enero 2025

Fecha	Total Dia
2-ene-25	113
3-ene-25	128
4-ene-25	36
7-ene-25	214
8-ene-25	164
9-ene-25	153
10-ene-25	163

Febrero 2025

Fecha	Total Dia	TMO
1-feb-25	35	12:50
3-feb-25	227	11:50
4-feb-25	221	15:30
5-feb-25	235	13:20
6-feb-25	210	13:10
7-feb-25	138	13:40
8-feb-25	40	10:20

11-ene-25	42
13-ene-25	235
14-ene-25	162
15-ene-25	187
16-ene-25	185
17-ene-25	249
18-ene-25	54
20-ene-25	228
21-ene-25	200
22-ene-25	205
23-ene-25	180
24-ene-25	162
25-ene-25	40
27-ene-25	254
28-ene-25	179
29-ene-25	186
30-ene-24	161
31-ene-24	143
TOTAL MES	3969

10-feb-25	228	12:21
11-feb-25	177	12:34
12-feb-25	165	11:36
13-feb-25	149	12:34
14-feb-25	128	13:10
15-feb-25	48	14:22
17-feb-25	193	12:50
18-feb-25	190	13:23
19-feb-25	246	13:12
20-feb-25	182	13:50
21-feb-25	184	13:25
22-feb-25	45	14:00
24-feb-25	169	12:45
25-feb-25	209	16:00
26-feb-25	204	14:30
27-feb-25	176	12:50
28-feb-25	170	11:36
TOTAL MES	3969	13:09

Marzo 2025

Fecha	Total Dia	TMO
1-mar-25	38	10:00
3-mar-25	173	11:21
4-mar-25	149	13:00
5-mar-25	162	15:00
6-mar-25	164	14:15
7-mar-25	144	12:22
8-mar-25	34	13:10
10-mar-25	138	13:00
11-mar-25	148	13:25
12-mar-25	155	13:20
13-mar-25	139	13:22
14-mar-25	165	13:50
15-mar-25	41	11:21
17-mar-25	189	12:01
18-mar-25	196	13:03
19-mar-25	200	15:00
20-mar-25	168	14:33
21-mar-25	145	13:01

Abril 2025

Fecha	Total Dia	TMO
1-abr-25	175	12:40
2-abr-25	168	13:00
3-abr-25	128	12:15
4-abr-25	130	12:10
5-abr-25	25	13:00
7-abr-25	161	15:00
8-abr-25	111	14:15
9-abr-25	97	16:00
10-abr-25	132	15:00
11-abr-25	118	13:00
12-abr-25	57	12:50
14-abr-25	145	11:10
15-abr-25	131	15:00
16-abr-25	125	14:00
19-abr-25	21	13:15
20-abr-25	0	12:40
21-abr-25	212	13:00
22-abr-25	354	14:15

22-mar-25	34	13:00
25-mar-25	254	12:33
26-mar-25	167	13:30
27-mar-25	140	15:01
28-mar-25	82	11:32
29-mar-25	26	11:02
31-mar-25	172	13:10
TOTAL MES	3423	12:59

23-abr-25	387	12:10
24-abr-25	341	12:20
25-abr-25	283	13:00
26-abr-25	44	12:10
28-abr-25	302	13:15
29-abr-25	288	12:50
30-abr-25	242	12:50
TOTAL MES	4177	13:12