

Consultas Presentadas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Llamadas entrantes - Línea 800	18,302	15,148	20,054	17,128	16,223	15,942	17,115	16,783	18,044	17,137	14,064	
Atención de consultas - Redes Sociales	1,026	892	1,028	840	537	653	744	834	1,110	891	596	
Atención consultas - Chat en Línea	3,201	2,772	3,122	1,810	1,834	1,865	1,812	1,222	1,141	1,711	876	
Asistente Nacional de Respuesta Automática A.N.D.R.E.A.	35,785	25,298	36,012	27,205	12,951	12,714	14,633	15,362	15,896	14,307	14,105	
Sucursales - atención plataforma	35,747	37,869	50,114	45,695	47,150	47,007	48,586	46,539	48,717	46,890	41,698	
Total de interacciones de clientes	94,061	81,979	110,330	92,678	78,695	78,181	82,890	80,740	84,908	80,936	71,339	