

Calidad Comercial de los Centros de Atención de llamados

Periodo	Número total de llamadas recibidas por mes. (NLLR)	Número total de llamadas atendidas en IVR por mes. (NRIVR)	Número total de llamadas desistidas en IVR por mes. (NDIVR)	Número total de llamadas atendidas por ejecutivo por mes. (NREJC)	Número total de llamadas cursadas por gestión de abandono por mes. (NGA)	Porcentaje de llamadas perdidas. (LLP%)	Tasa de ocupación de las líneas registradas con una frecuencia de una hora, identificando los eventos de saturación durante todo el periodo de evaluación. (OC)	Tiempo promedio de espera, considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo. (TPE)	Tiempo de conversación promedio considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo. (TPC)
mar-24	227.364	124.188	729	99.116	2.357	0,4%	6,0%	32	318
abr-24	168.933	84.789	502	82.597	699	0,2%	5,2%	18	377
may-24	445.300	219.701	2.864	176.550	26.359	4,5%	9,6%	224	308
jun-24	320.004	166.651	1.595	144.794	2.692	1,3%	8,1%	45	331
jul-24	293.074	147.773	1.472	123.986	7.339	4,3%	7,5%	137	329
ago-24	689.709	352.019	15.294	251.821	4.844	9,5%	6,8%	171	320
sept-24	248.456	141.024	2.550	100.572	2.632	0,7%	2,7%	39	376
oct-24	244.095	130.178	820	111.504	914	0,3%	2,8%	20	378
nov-24	226.306	130.317	770	92.784	1.647	0,3%	2,9%	29	373
dic-24	212.724	109.945	1.410	96.490	2.036	1,3%	2,3%	38	357
ene-25	297.733	176.097	1.497	105.998	4.486	3,3%	2,7%	94	382
feb-25	238.975	148.702	1.041	85.092	2.537	0,7%	1,8%	38	383