

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)
abr-23	232.266	123.996	1.854	101.739	1.226	1,5%	5,4%	34	363
may-23	265.640	131.443	2.154	126.363	4.279	0,5%	5,7%	47	251
jun-23	287.733	143.067	1.017	139.136	2.761	0,6%	6,5%	34	355
jul-23	268.285	130.393	906	132.116	3.407	0,5%	6,2%	31	317
ago-23	261.086	121.666	989	135.731	1.912	0,3%	5,9%	24	330
sept-23	235.143	112.203	969	118.291	2.674	0,4%	5,6%	35	344
oct-23	201.276	102.079	608	97.447	860	0,1%	4,6%	16	346
nov-23	195.197	95.362	541	96.709	251	1,2%	4,7%	30	351
dic-23	195.971	98.498	927	92.872	2.154	0,8%	4,9%	38	347
ene-24	220.561	114.050	880	102.567	1.813	0,6%	4,9%	32	330
feb-24	282.302	164.035	2.104	109.463	4.862	0,7%	8,9%	49	300
mar-24	227.364	124.188	729	99.116	2.357	0,4%	6,0%	32	318