

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)
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
mar-25	265.912	155.659	914	106.268	2.321	0,3%	1,9%	34	364
abr-25	208.101	119.744	561	86.714	831	0,1%	1,7%	19	364
may-25	254.646	145.558	600	107.401	668	0,2%	1,7%	17	355