

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-23	1.585	486	3	1.079	13	0,3%	5,8%	8	381
abr-23	2.272	1.041	16	1.118	68	1,3%	5,4%	27	315
may-23	4.284	2.101	293	1.890	199	1,8%	5,7%	52	271
jun-23	4.472	2.148	41	181	1.977	2,8%	6,5%	53	295
jul-23	4.221	1.886	12	140	2.093	2,1%	6,2%	75	327
ago-23	6.220	3.609	39	180	2.285	1,7%	5,9%	24	330
sept-23	4.048	2.095	9	1.855	54	0,9%	5,6%	41	316
oct-23	4.053	1.999	21	1.886	84	1,6%	4,6%	16	346
nov-23	2.808	1.102	19	1.644	13	1,1%	4,7%	30	285
dic-23	2.475	1.137	20	1.264	22	1,3%	4,9%	34	306
ene-24	7.002	3.288	38	3.075	425	2,5%	4,9%	32	330
feb-24	5.086	2.577	38	2.240	139	1,8%	8,9%	32	285