Artículo 5-17

LUZLINARES

	2023										2024	
Detalle	**mar**	**abr**	**may**	**jun**	**jul**	**ago**	**sep**	**oct**	**nov**	**dic**	**ene**	**feb**
Número total de llamadas recibidas por mes (NLLR)	10.887	10.727	7.347	12.215	7.823	8.702	8.324	13.701	6.154	6.285	8.322	8.325
Número total de llamadas atendidas en IVR por mes (NRIVR)	10.771	10.667	7.336	12.160	7.795	8.692	8.077	13.181	6.130	6.234	8.081	8.187
Número total de llamadas desistidas en IVR por mes (NDIVR)	116	60	11	55	28	10	247	520	24	51	241	138
Número total de llamadas atendidas por ejecutivo por mes (NREJC)	2.163	3.405	2.639	3.660	2.557	2.801	2.545	3.824	2.165	2.150	2.889	2.881
Número total de llamadas cursadas por gestion de abandono por mes (NGA)	116	58	10	55	27	10	246	520	24	51	240	138
Porcentaje de llamadas perdidas (LLP%)	0,00%	0,02%	0,01%	0,00%	0,01%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,00%
Tasa de ocupación de las lineas registradas con una frecuencia de una hora identificando los eventos de saturación durante todo el periodo de evaluación. (OC)	5,59%	4,73%	3,23%	5,09%	3,21%	3,56%	3,20%	5,65%	2,72%	2,60%	3,66%	3,27%
Tiempo promedio de espera considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo (TPE)	14,90	5,13	4,95	7,83	6,49	3,63	18,97	46,82	7,40	11,46	27,69	15,70
Tiempo de conversación promedio, considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo (TPC)	357	333	360	341	368	390	340	340	402	378	350	357