

Artículo 5-25

LUZLINARES

	2024			2025								
Detalle	01-10-2024	01-11-2024	01-12-2024	01-01-2025	01-02-2025	01-03-2025	01-04-2025	01-05-2025	01-06-2025	01-07-2025	01-08-2025	01-09-2025
Número total de llamadas recibidas por mes (NLLR)	7.232	6.332	6.461	8.515	10.180	8.212	7.347	7.232	22.213	8.070	7.840	6.697
Número total de llamadas atendidas en IVR por mes (NRIVR)	7.172	6.139	6.360	8.390	9.457	8.195	7.236	7.202	20.761	7.924	7.823	6.692
Número total de llamadas desistidas en IVR por mes (NDIVR)	60	193	101	125	723	17	111	30	1.452	146	17	5
Número total de llamadas atendidas por ejecutivo por mes (NREJC)	3.227	2.684	2.914	4.044	4.570	3.973	2.828	2.631	7.864	2.830	2.754	2.352
Número total de llamadas cursadas por gestión de abandono por mes (NGA)	60	192	100	92	714	17	111	30	1.080	146	17	5
Porcentaje de llamadas perdidas (LLP%)	0,00%	0,02%	0,02%	0,39%	0,09%	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%	0,00%	0,00%	0,00%
Tasa de ocupación de las líneas registradas con una frecuencia de una hora identificando los eventos de saturación durante todo el período de evaluación. (OC)	3,62%	2,68%	2,73%	4,30%	5,19%	3,97%	3,29%	2,96%	11,05%	3,58%	3,32%	2,94%
Tiempo promedio de espera considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo (TPE)	9,19	21,74	12,05	9,95	33,62	5,27	12,16	4,47	36,76	14,07	6,50	3,36
Tiempo de conversación promedio, considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo (TPC)	366	359	342	359	323	362	379	419	346	450	424	395