

**Artículo 5-25****LUZLINARES**

Detalle	2024								2025			
	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr
Número total de llamadas recibidas por mes (NLLR)	6.642	29.291	9.973	11.321	7.832	7.232	6.332	6.461	8.515	10.180	8.212	7.347
Número total de llamadas atendidas en IVR por mes (NRIVR)	6.600	28.382	9.800	10.840	7.769	7.172	6.139	6.360	8.390	9.457	8.195	7.236
Número total de llamadas desistidas en IVR por mes (NDIVR)	42	909	173	481	63	60	193	101	125	723	17	111
Número total de llamadas atendidas por ejecutivo por mes (NREJC)	2.445	11.870	3.893	4.716	2.718	3.227	2.684	2.914	4.044	4.570	3.973	2.828
Número total de llamadas cursadas por gestión de abandono por mes (NGA)	42	909	173	476	63	60	192	100	92	714	17	111
Porcentaje de llamadas perdidas (LLP%)	0,00%	0,00%	0,00%	0,04%	0,00%	0,00%	0,02%	0,02%	0,39%	0,09%	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)	2,31%	12,24%	4,77%	5,31%	3,45%	3,62%	2,68%	2,73%	4,30%	5,19%	3,97%	3,29%
Tiempo promedio de espera considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo (TPE)	8,95	20,64	13,27	39,05	6,65	9,19	21,74	12,05	9,95	33,62	5,27	12,16
Tiempo de conversación promedio, considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo (TPC)	339	310	386	350	369	366	359	342	359	323	362	379