

Artículo 5-17

Período	sept-20	oct-20	nov-20	dic-20	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21
Número total de llamadas recibidas por mes (NLLR)	6.167	7.818	6.297	7.183	10.524	13.683	8.148	9.370	8.291	9.409	5.842	17.034
Número total de llamadas atendidas en IVR por mes (NRIVR)	6.147	7.810	6.260	7.140	10.125	13.136	8.092	9.308	8.234	9.227	5.715	16.179
Número total de llamadas desistidas en IVR por mes (NDIVR)	20	8	37	43	399	547	56	62	57	182	127	855
Número total de llamadas atendidas por ejecutivo por mes (NREJC)	2.778	2.884	2.234	2.306	2.926	3.210	2.708	2.900	2.501	2.617	1.898	4.861
Número total de llamadas cursadas por gestión de abandono por mes (NGA)	18	8	36	43	361	524	53	59	55	176	118	831
Porcentaje de llamadas perdidas (LLP%)	0,03%	0,00%	0,02%	0,00%	0,36%	0,17%	0,04%	0,03%	0,02%	0,06%	0,15%	0,14%
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)	5,97%	5,98%	4,16%	5,34%	6,43%	4,49%	5,22%	7,21%	5,52%	6,55%	3,72%	11,95%
Tiempo promedio de espera considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo (TPE)	3,70	3,45	8,49	11,11	27,98	32,58	10,72	14,10	10,00	26,19	22,38	57,22
Tiempo de conversación promedio, considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo (TPC)	317	309	316	300	286	295	319	334	359	344	412	384