

Artículo 5-25

LUZLINARES

Detalle	2024		2025									
	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct
Número total de llamadas recibidas por mes (NLLR)	6.332	6.461	8.515	10.180	8.212	7.347	7.232	22.213	8.070	7.840	6.697	8.303
Número total de llamadas atendidas en IVR por mes (NRIVR)	6.139	6.360	8.390	9.457	8.195	7.236	7.202	20.761	7.924	7.823	6.692	8.276
Número total de llamadas desistidas en IVR por mes (NDIVR)	193	101	125	723	17	111	30	1.452	146	17	5	27
Número total de llamadas atendidas por ejecutivo por mes (NREJC)	2.684	2.914	4.044	4.570	3.973	2.828	2.631	7.864	2.830	2.754	2.352	2.816
Número total de llamadas cursadas por gestión de abandono por mes (NGA)	192	100	92	714	17	111	30	1.080	146	17	5	26
Porcentaje de llamadas perdidas (LLP%)	0,02%	0,02%	0,39%	0,09%	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
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)	2,68%	2,73%	4,30%	5,19%	3,97%	3,29%	2,96%	11,05%	3,58%	3,32%	2,94%	3,47%
Tiempo promedio de espera considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo (TPE)	21,74	12,05	9,95	33,62	5,27	12,16	4,47	36,76	14,07	6,50	3,36	4,91
Tiempo de conversación promedio, considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo (TPC)	359	342	359	323	362	379	419	346	450	424	395	382