

Artículo 5-25

Detalle	LUZLINARES											
	2025											
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Número total de llamadas recibidas por mes (NLLR)	8.515	10.180	8.212	7.347	7.232	22.213	8.070	7.840	6.697	8.303	7.209	9.638
Número total de llamadas atendidas en IVR por mes (NRIVR)	8.390	9.457	8.195	7.236	7.202	20.761	7.924	7.823	6.692	8.276	7.176	9.093
Número total de llamadas desistidas en IVR por mes (NDIVR)	125	723	17	111	30	1.452	146	17	5	27	33	545
Número total de llamadas atendidas por ejecutivo por mes (NREJC)	4.044	4.570	3.973	2.828	2.631	7.864	2.830	2.754	2.352	2.816	2.617	3.454
Número total de llamadas cursadas por gestión de abandono por mes (NGA)	92	714	17	111	30	1.080	146	17	5	26	33	545
Porcentaje de llamadas perdidas (LLP%)	0,39%	0,09%	0,00%	0,00%	0,00%	1,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	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 periodo de evaluación. (OC)	4,30%	5,19%	3,97%	3,29%	2,96%	11,05%	3,58%	3,32%	2,94%	3,47%	3,14%	3,91%
Tiempo promedio de espera considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo (TPE)	9,95	33,62	5,27	12,16	4,47	36,76	14,07	6,50	3,36	4,91	7,90	28,79
Tiempo de conversación promedio, considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo (TPC)	359	323	362	379	419	346	450	424	395	382	344	373