

Artículo 5-17

LUZLINARES

Detalle	2023									2024		
	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar
Número total de llamadas recibidas por mes (NLLR)	10.727	7.347	12.215	7.823	8.702	8.324	13.701	6.154	6.285	8.322	8.325	7.184
Número total de llamadas atendidas en IVR por mes (NRIVR)	10.667	7.336	12.160	7.795	8.692	8.077	13.181	6.130	6.234	8.081	8.187	7.097
Número total de llamadas desistidas en IVR por mes (NDIVR)	60	11	55	28	10	247	520	24	51	241	138	87
Número total de llamadas atendidas por ejecutivo por mes (NREJC)	3.405	2.639	3.660	2.557	2.801	2.545	3.824	2.165	2.150	2.889	2.881	2.586
Número total de llamadas cursadas por gestión de abandono por mes (NGA)	58	10	55	27	10	246	520	24	51	240	138	86
Porcentaje de llamadas perdidas (LLP%)	0,02%	0,01%	0,00%	0,01%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	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 período de evaluación. (OC)	4,73%	3,23%	5,09%	3,21%	3,56%	3,20%	5,65%	2,72%	2,60%	3,66%	3,27%	2,77%
Tiempo promedio de espera considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo (TPE)	5,13	4,95	7,83	6,49	3,63	18,97	46,82	7,40	11,46	27,69	15,70	13,42
Tiempo de conversación promedio, considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo (TPC)	333	360	341	368	390	340	340	402	378	350	357	369