

Calidad Comercial de los Centros de Atención de Llamados

Periodo	Número total de llamadas recibidas por mes. (NLLR)	Número total de llamadas atendidas en IVR por mes. (NRIVR)	Número total de llamadas desistidas en IVR por mes. (NDIVR)	Número total de llamadas atendidas por ejecutivo por mes. (NREJC)	Número total de llamadas cursadas por gestión de abandono por mes. (NGA)	Porcentaje de llamadas perdidas. (LLP%)	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)	Tiempo promedio de espera, considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo. (TPE)	Tiempo de conversación promedio considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo. (TPC)
dic-17	304.109	150.886	6.093	143.728	0	1,1%		13	268
ene-18	324.449	157.907	8.577	151.122	0	2,1%		21	269
feb-18	268.755	134.111	7.465	124.622	0	0,9%	5,9%	13	274
mar-18	301.463	155.449	9.283	133.620	0	1,0%	5,6%	14	268
abr-18	229.028	96.100	4.703	126.589	0	0,7%	5,3%	9	282
may-18	313.196	114.717	7.379	179.849	1.602	3,08%	8,3%	41	284
jun-18	376.487	143.921	10.366	217.570	58	1,21%	9,2%	13	279
jul-18	302.587	108.772	15.219	175.332	0	1,08%	7,2%	10	257
ago-18	257.233	97.187	8.366	150.360	0	0,51%	6,4%	7	278
sep-18	207.259	83.768	4.657	116.754	0	1,00%	5,1%	13	283
oct-18	217.665	82.462	4.402	129.098	0	0,78%	5,4%	12	277