

## 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)
ene-20	3.894	0	0	2.598	0	33,3%	4,9%	2	280
feb-20	1.988	0	0	1.669	0	16,0%	4,9%	3	188
mar-20	4.313	0	0	2.790	0	35,3%	5,2%	3	292
abr-20	9.578	0	0	5.533	0	42,2%	7,4%	6	728
may-20	7.970	0	0	5.027	0	36,9%	7,7%	6	687
jun-20	12.598	0	0	7.546	0	40,1%	7,7%	11	1.147
jul-20	17.853	0	0	9.442	0	47,1%	7,4%	4	2.116
ago-20	7.859	0	0	5.283	0	32,8%	7,6%	3	1.120
sept-20	3.779	0	0	3.364	0	11,0%	5,2%	3	734
oct-20	2.083	0	0	1.978	0	5,0%	5,2%	1	388
nov-20	2.345	0	0	2.135	0	9,0%	6,1%	2	358