

**Artículo 5-17**

Periodo	jun-21	jul-21	ago-21	sept-21	oct-21	nov-21	dic-21	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22
Número total de llamadas recibidas por mes (NLLR)	1.143	816	1.098	1.420	1.331	802	802	937	1.043	933	1.380	906
Número total de llamadas atendidas en IVR por mes (NRIVR)	1.121	809	1.086	1.374	1.317	796	798	913	986	912	1.324	887
Número total de llamadas desistidas en IVR por mes (NDIVR)	22	7	12	46	14	6	4	24	57	21	56	19
Número total de llamadas atendidas por ejecutivo por mes (NREJC)	413	313	408	500	492	377	368	401	402	435	521	425
Número total de llamadas cursadas por gestión de abandono por mes (NGA)	21	7	11	42	14	5	4	24	53	19	55	19
Porcentaje de llamadas perdidas (LLP%)	0,09%	0,00%	0,09%	0,28%	0,00%	0,12%	0,00%	0,00%	0,38%	0,21%	0,07%	0,00%
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)	2,35%	1,38%	1,96%	4,20%	2,36%	2,17%	2,12%	2,34%	2,90%	3,24%	2,82%	1,03%
Tiempo promedio de espera considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo (TPE)	23,99	19,16	9,20	21,71	15,79	10,45	8,49	23,10	26,31	20,24	32,39	10,35
Tiempo de conversación promedio, considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo (TPC)	310	368	356	288	313	352	284	287	335	262	276	284