

Centros de Atención de Llamados

Indicador	Oct-24	Sept-24	Ago-24	Jul-24	Jun-24	May-24	Abr-24	Mar-24	Feb-24	Ene-24	Dic-23	Nov-23
Número total de llamadas recibidas por mes	7577	6830	14815	7800	7231	8368	6733	6683	6544	7354	7895	7635
Número total de llamadas atendidas en IVR (Respuesta de Voz Interactiva, en inglés, Interactive Voice Response) por mes	4326	3900	9718	4251	4210	4648	3919	3773	3754	4081	4583	4470
Número total de llamadas desistidas en IVR (Respuesta de Voz Interactiva, en inglés, Interactive Voice Response) por mes	2281	1897	7430	2145	2254	2564	2060	1971	2048	2180	2565	2407
Número total de llamadas atendidas por ejecutivo por mes	2888	2644	3285	3046	2612	3285	2575	2623	2461	2901	2476	2788
Número total de llamadas cursadas por gestión de abandono por mes	308	233	1609	472	398	443	168	256	287	290	913	319
Porcentaje de llamadas perdidas	4,79%	4,19%	12,23%	6,45%	5,66%	5,20%	3,55 %	4,29%	5,03 %	5,06%	10,79%	4,94%

Centros de Atención de Llamados

Tasa de ocupación de las líneas, registradas con una frecuencia de una hora, identificando los eventos de saturación durante todo el periodo de evaluación	4,1%	3,1%	20,80%	9,2%	3,6%	9,9%	3,7%	4,4%	5,6 %	8,1%	17,10%	8,8%
Tiempo promedio de espera, considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo	26 seg.	25 seg.	66 seg.	35 seg.	26 seg.	34 seg.	21 seg.	27 seg.	31 seg.	27 seg.	44 seg.	30 seg.
Tiempo de conversación promedio, considerado las llamadas atendidas por un ejecutivo	178 seg.	167 seg.	165 seg.	190 seg.	169 seg.	152 seg.	165 seg.	165 seg.	168 seg.	173 seg.	176 seg.	168 seg.